

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA



PROYECTO DE GRADO

**“SISTEMATIZACIÓN DE LA FISCALIZACIÓN DE PAGOS DE
APORTES PATRONALES AL RÉGIMEN DE SALUD A CORTO PLAZO
EN LA CAJA NACIONAL DE SALUD”**

POSTULANTE: LITTA PATRICIA VILLCA LIMACO

TUTOR: MSC. RONNY YAÑEZ MENDOZA

LA PAZ - BOLIVIA

2021

DEDICATORIA

A Dios; *Por ser la luz en mí camino; por haber estado conmigo siempre en cada paso que doy, guiándome y dándome fortaleza.*

A mi familia; *Por haberme dado su apoyo constante e impulsándome a seguir adelante; Por estar siempre conmigo en los momentos importantes de mi vida.*

A mi querida Madre; *Sra. Irma Limaco Navi, de quién aprendí a terminar lo que se inicia y por todo su apoyo moral e incondicional.*

AGRADECIMIENTOS

Agradezco **a Dios**, por ser la fuente de mi inspiración, además de habernos dado salud en esta contingencia para poder lograr nuestros sueños y metas.

Agradezco también a mi Tutor Académico,
Maestro Ronny Yañez Mendoza,
por su apoyo, orientación y experiencia
para culminar este Proyecto con éxito.

Finalmente agradezco a la **Carrera de
Contaduría Pública**, como a todos
los profesionales, técnicos y
personal que la integra.

Muchas gracias y mil bendiciones

Litta Patricia Villca Limaco...

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
3. PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN.....	4
3.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
4. OBJETIVOS.....	7
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
5.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	8
5.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	9
5.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	9

CAPÍTULO II MARCO INSTITUCIONAL

1. CAJA NACIONAL DE SALUD.....	11
1.1 ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN.....	11
2. MISIÓN.....	13
3. VISIÓN.....	13
4. OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	13
5. PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS.....	14
6. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL.....	15
7. SEGURO SOCIAL A CORTO PLAZO DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD.....	15

CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO

1. LA SISTEMATIZACIÓN.....	17
2. DEFINICIÓN DE PROCESOS.....	18
2.1 EL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	19
3. EL PROCEDIMIENTO.....	19
4. LA FISCALIZACIÓN DEFINICIÓN.....	20
4.1 TIPOS DE FISCALIZACIONES.....	22
5. EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	22
6. CONCEPTO DE CONTROL.....	23
6.1 TIPOS DE CONTROL.....	26
6.1.1 El Control Interno y el marco contextual del Sistema COSO.....	27
6.1.2 El Control Interno – Definición.....	28
6.1.3 Objetivos de Control Interno.....	30

6.1.4 Importancia del Control Interno.....	31
6.1.5 Ambiente y Estructura del Control Interno.....	31
6.1.6 Componentes del Control Interno – COSO I.....	31
6.2. SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	32
6.3 LAS CLASES DE CONTROL INTERNO – INFORME COSO.....	35
6.4 EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y EL INFORME COSO.....	39
6.4.1 El Informe COSO 1992.....	41
6.4.2 El Marco Integrado COSO 2013.....	43
6.4.2.1 Objetivos del COSO 2013.....	46
6.4.2.2 Ventajas del COSO 2013.....	47
6.4.2.3 Importancia del COSO 2013.....	49
6.4.2.4 Componentes del COSO 2013.....	51
6.4.2.5 Principios del COSO 2013.....	52
6.4.3 Evolución del COSO.....	55
6.4.3.1 El COSO ERM – 2004.....	55
6.4.3.2 El COSO ERM – 2017.....	56
6.5 EL CONTROL EXTERNO.....	58
7. LA SEGURIDAD SOCIAL EN BOLIVIA Y LAS CAJAS DE SALUD COMO ENTES GESTORES DEL SEGURO SOCIAL DE CORTO PLAZO.....	59
7.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN BOLIVIA.....	59
7.2 EL RÉGIMEN DEL SEGURO SOCIAL DE CORTO PLAZO Y SU FINANCIAMIENTO.....	61
7.2.1. Estructura del Seguro Social de Corto Plazo.....	61
7.2.2. Financiamiento del Seguro Social de Corto Plazo.....	62
7.3 LAS CAJAS DE SALUD COMO ENTES GESTORES DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE CORTO PLAZO.....	63
7.4 LA SEGURIDAD SOCIAL EN BOLIVIA ASPECTOS LEGALES Y NORMATIVOS.....	63
7.4.1 EL CÓDIGO DE SEGURIDAD SOCIAL.....	63
7.4.2 EL REGLAMENTO DEL CÓDIGO DE SEGURIDAD SOCIAL POR DECRETO SUPREMO 5315.....	64
7.4.3 LA LEY 890.....	65
7.4.4 EL DECRETO SUPREMO N° 3008.....	65
7.4.5 EL DECRETO SUPREMO N° 25714.....	65

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. METODOLOGÍA.....	67
2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	68
3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	68
3.1 MÉTODO INDUCTIVO.....	69
3.2 MÉTODO DEDUCTIVO.....	69

4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	71
4.1 LA ENTREVISTA	71
4.2 LA ENCUESTA	71
4.3 EI FODA	72
4.4 LA OBSERVACIÓN	72
5. UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA	73
5.1 POBLACIÓN	73
5.2 MUESTRA O UNIDADES DE OBSERVACIÓN	74

CAPÍTULO V MARCO PRÁCTICO

1. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A INSPECTORES Y AUDITORES DE LA SECCIÓN DE FISCALES ESPECIALES – CNS	75
2. RESULTADOS ENTREVISTAS	78

CAPITULO VI PROPUESTA DEL PROYECTO DE GRADO

1. INTRODUCCIÓN	81
2. OBJETIVO	83
3. DIAGNÓSTICO	83
3.1 OBJETIVOS DEL DIAGNOSTICO	83
4. POBLACIÓN	84
4.1 SUJETOS DE ESTUDIO	84
5. INSTRUMENTOS DE ESTUDIO	84
6. PASOS DEL DIAGNOSTICO	85
7. CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO	88
8. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	88
9. ÁREA DE APLICACIÓN	89
10. CONTENIDO DEL MANUAL	89
11. DIAGRAMAS DE FLUJO	90

CAPÍTULO VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. CONCLUSIONES	122
2. RECOMENDACIONES	124
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	125
ANEXOS	128

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1 GLOSARIO DE TÉRMINOS	128
ANEXO N° 2 CUESTIONARIO A PROFESIONALES Y TÉCNICOS (FUNCIONARIOS C.N.S.) SECCIÓN FISCALES ESPECIALES	134
ANEXO N° 3 GUÍA DE ENTREVISTA – AUTORIDADES Y EX AUTORIDADES C.N.S. SECCIÓN FISCALES ESPECIALES	136

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 RECUPERACIÓN VÍA ADMINISTRATIVA-COACTIVA C.N.S.	5
CUADRO N° 2 COMPARACIÓN SEGUROS Y CAJAS DE SALUD	13

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N° 1 RECUPERACIÓN INGRESOS VÍA ADMINISTRATIVA-COACTIVA C.N.S.	6
GRÁFICO N° 2 ESTADÍSTICAS C.N.S. POBLACIÓN Y COBERTURA	12
GRÁFICO N° 3 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL – CAJA NACIONAL DE SALUD	16
GRAFICO N° 4 CAPACITACIÓN E INDUCCIÓN FUNCIONES	75
GRAFICO N° 5 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL SISTEMATIZADOS	76
GRAFICO N° 6 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y LA GUÍA DE TRABAJO	76
GRAFICO N° 7 DISEÑO DE UNA GUÍA DE TRABAJO/MANUAL	77

GRAFICO N° 8 PROPUESTA DE MANUAL/GUÍA DE PROCEDIMIENTOS	77
GRAFICO N° 9 LA JEFATURA EN LA SECCIÓN FISCALES ESPECIALES (2005 – 2019)	78
GRAFICO N° 10 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL SISTEMATIZADOS	79
GRAFICO N° 11 PROPUESTA MANUAL/GUIA DE PROCESOS BÁSICOS SISTEMATIZADOS PARA FISCALES ESPECIALES	80

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1 SISTEMA DE CONTROL INTERNO - MODELO COSO 3	38
FIGURA N° 2 COMPONENTES DE CONTROL INTERNO COSO 3	39
FIGURA N° 3 COSO 1992	42
FIGURA N° 4 DIFERENCIAS COSO 1992 Y COSO 2013	44

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN EL MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO 1992-2013	45
TABLA N° 2 EVOLUCIÓN DEL MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO 1992-2013	46

RESUMEN

Desde el origen de las organizaciones, el ser humano en todos sus ámbitos siempre tuvo la necesidad de controlar los recursos que posee. Por su parte la sistematización permite actualmente el desarrollo de herramientas efectivas de Control Interno, plasmadas en guías prácticas de políticas, funciones y/o controles de segmentos específicos dentro de la organización.

A partir de lo señalado, se ha desarrollado el Presente Proyecto de Grado denominado: *“Sistematización de la Fiscalización de Pagos de Aportes Patronales al Régimen de Salud a Corto Plazo en la Caja Nacional de Salud”* como un aporte Técnico-Científico para beneficio de la Institución de estudio.

Se determinó que la Sección de Fiscales Especiales de la C.N.S., presenta deficiencias en la integración de informes de fiscalización, control y liquidación de pagos, por Aportes Patronales que realizan las entidades del Sector Público; Por lo cual este Proyecto de Grado en cumplimiento del Objetivo General, coadyuvó a: *“Sistematizar las tareas de fiscalización y control del pago de aportes patronales del régimen de salud a corto plazo, que recibe la Caja Nacional de Salud a las empresas e instituciones públicas, estandarizando sus procedimientos para mejorar la eficacia y eficiencia en sus liquidaciones e informes de liquidación o reliquidación”*.

“SISTEMATIZACIÓN DE LA FISCALIZACIÓN DE PAGOS DE APORTES PATRONALES AL RÉGIMEN DE SALUD A CORTO PLAZO EN LA CAJA NACIONAL DE SALUD”

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

A partir del origen de las organizaciones el ser humano ve la necesidad de controlar los recursos que posee para examinar la operatividad de un emprendimiento o empresa, en este sentido se conoce que el control ha existido siempre. “Desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de implantar controles sobre las personas que en ellas participan y sobre sus operaciones” (Baquero, 2013)

La sistematización permite el desarrollo de herramientas efectivas de Control Interno transformadas en guías prácticas de políticas y/o controles de segmentos específicos dentro de la organización; las cuales ayuden además a minimizar los errores operativos y financieros, coadyuvando con una toma de decisiones más óptima dentro de cualquier institución. En síntesis, la palabra 'sistematización' proviene de la idea de sistema, de orden o clasificación de diferentes elementos bajo una regla o parámetro similar, la sistematización de forma general, es por lo tanto para esta investigación “el establecimiento de un sistema u orden que tiene por objetivo permitir obtener los mejores resultados posibles de acuerdo al fin que se tenga que alcanzar”. (Bembibre, 2010)

En esta perspectiva se considera además la “sistematización de la experiencia en la Contaduría Pública”-*que según algunos expertos-* es la forma de contar con registros de la práctica laboral, elaborados de la propia vivencia o experiencia profesional, es decir de lo que ha ido sucediendo en su trabajo cotidiano. (Memoria del Foro Internacional sobre la Fiscalización Superior en México y el Mundo, 2005)

Por lo tanto, contar con tareas y procedimientos sistematizados de la información y a través de las experiencias laborales obtenidas, se podrá generar ventajas a la institución o unidad administrativa para la que se elaboran estos instrumentos, cumpliendo los objetivos institucionales y las metas establecidas en forma más eficiente, apoyando al Control Interno y afianzando las fortalezas internas de la empresa o institución frente a la gestión.

2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La Caja Nacional de Salud se rige bajo la Ley de Seguridad Social Boliviana y el Reglamento del Código de Seguridad Social del 30/09/1959 según D.S. 5315, en particular lo señalado en el Libro IV del Régimen Económico y Financiero, el Título I de los recursos, el Capítulo II de Contribuciones Patronales, así como los artículos del Libro V de la Organización de la Seguridad Social, el Título I de la Tuición y Aplicación, el Capítulo II, relativo a las Entidades Encargadas de la Gestión y Administración de la Seguridad Social, específicamente desde lo dispuesto en los artículos 296 al 301, así como el Título II que Regula la Estructura Funciones y Responsabilidades de la Caja Nacional de Seguridad Social (Capítulo I al VI, Art. 302 al 392)

Estos antecedentes institucionales, se complementaron a partir de entrevista dirigida, efectuada con el Lic. Aud. Jorge Guardia, Jefe del Departamento Nacional de Cotizaciones de la Caja Nacional de Salud, donde se pudo conocer que luego de lo dispuesto en las normas que consolidaron la Seguridad Social en el país y a partir del proceso de Re-estructuración de la Caja Nacional de Salud C.N.S. (2012), la organización interna de esta institución efectuó varios cambios en vista de la necesidad de fiscalizar de forma más eficiente la contribución así como los aportes laborales, patronales y otros derivados del pago del salario o haber mensual que perciben los trabajadores tanto a nivel público como privado y que aportan como asegurados a la C.N.S.

Es así que debida a esta Re-estructuración y la dimensión e incremento de sus funciones a nivel nacional-*según el entrevistado*-la C.N.S. mediante disposiciones organizacionales internas constituyó una oficina responsable únicamente de realizar *la revisión, verificación, conciliación y supervisión* del pago de **aportes patronales de las entidades públicas**, denominada **Sección de Fiscales Especiales (2014)** dependiente del Departamento Nacional de Cotizaciones, con el objetivo principal de **“efectuar la fiscalización de los pagos de aportes patronales del sector público a nivel nacional”**, sobre los montos directamente depositados en cuentas fiscales mediante procedimientos que se establece y se registran en el SIGEP del Ministerio de Finanzas Públicas en forma mensual, según las normativas antes mencionadas.

A partir de esta delimitación operacional, el profesional entrevistado afirma que la Sección Fiscales Especiales dependiente de esta oficina, presentó y presenta varias limitaciones para la conciliación de estos pagos y las deudas o montos devengados que se generan a partir de los retrasos en su cancelación y/o por la no presentación oportuna de las planillas así como Formulario C-31, o los formularios de “Baja del asegurado” AVC-07, que deben realizar las Instituciones Públicas de acuerdo a disposiciones establecidas en la Ley de Seguridad Social y su Reglamentación, la Ley 890, los D.S. 25714 y D.S. 3008, en correspondencia a las disposiciones establecidas para el pago de aportes patronales a la C.N.S.

Es en esta situación que, en la opinión del Lic. Guardia, luego de más de 25 años de trabajo en esta entidad de Seguridad Social-*5 años en el Depto. Nacional de Cotizaciones*-; uno de principales factores limitantes para el accionar más eficiente y efectivo de esta oficina, es la *falta de la sistematización de las tareas y operaciones que realizan los profesionales de la Sección Fiscales Especiales*, que permita efectuar la revisión, conciliación, verificación y la liquidación final de los Aportes Patronales del Sector Público en el Régimen a Corto Plazo de la C.N.S. oportunamente.

3. PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN

El Departamento Nacional de Cotizaciones de la Caja nacional de Salud, en particular la Sección de Fiscales Especiales presenta deficiencias en la comunicación, ejecución e integración entre los profesionales, de los informes de fiscalización referidos a la verificación, registro, control y liquidación de los Aportes Patronales que realizan las entidades del Sector Público a nivel nacional, siendo esta la principal función institucional que efectúa esta oficina dependiente de la C.N.S.

La situación anterior tiene además como un factor institucional de condicionamiento interno, los vacíos existentes en el Manual Organizacional y de Funciones, como en el Reglamento Interno (desactualizados desde 1994), así como la carencia de la sistematización adecuada de sus procesos específicos, tareas y operaciones en forma estandarizada.

El problema concreto en este Proyecto de investigación, pudo identificar que los técnicos, inspectores y auditores de la Sección de Fiscales Especiales *-quienes tienen bajo su responsabilidad la fiscalización de las empresas o instituciones del sector-* operan, desarrollan y efectúan sus actuaciones o funciones específicas, bajo lineamientos totalmente disgregados en las diferentes normativas legales en vigencia, contando solamente con su experiencia empírica personal y profesional para la ejecución de este trabajo, situación que se presenta por más de un quinquenio, lo cual genera ciertos niveles de ineficiencia en el cumplimiento de estas labores.

Por lo anterior, es evidente que efectuado un diagnóstico inicial, la oficina objeto de estudio, no tiene un programa de trabajo delimitado y estandarizado ni alguna herramienta técnico-administrativa que permita a sus funcionarios desarrollar y cumplir sus tareas u operaciones, en forma sistematizada para realizar una efectiva fiscalización de los Aportes Patronales de las Instituciones Públicas, condición que dificulta la funcionalidad y operatividad de la oficina señalada.

En este aspecto se debe considerar además que, el cumplimiento de las políticas institucionales de la CNS, en su Plan Operativo Anual (POA 2019) se enfoca a la actualización o mejora de los procedimientos internos organizacionales como un método para establecer una adecuada transformación institucional.

Es entonces la estandarización y sistematización de estas acciones institucionales, uno de los elementos del Control Interno, mediante el cual se podrá coadyuvar con su posterior implementación al *incremento de las recaudaciones de los aportes patronales de la CNS, mediante una efectiva y oportuna tarea de liquidación*, ejerciendo a su vez un seguimiento más efectivo de las operaciones a cumplir, además de aportar un trabajo eficiente y oportuno a las metas de la Institución, en especial por parte de los recursos humanos asignados a estas funciones.

Complementariamente al planteamiento de la problemática a investigar, se considera que el Proyecto aportará con su aplicación concreta por parte de la C.N.S., específicamente en el incremento de las recaudaciones que se efectúan mediante la vía administrativa-coactiva en un 15%semestralmente.

CUADRO N° 1
RECUPERACIÓN VÍA ADMINISTRATIVA-COACTIVA C.N.S.

REGIONAL	INGRESOS RECUPERADOS GESTIÓN 2016	INGRESOS RECUPERADOS GESTIÓN 2017	VARIACION RELATIVA	VARIACION ABSOLUTA
OFICINA NACIONAL	2.451.609,15	923.840,51	-62,32%	-1.527.768,64
REGIONAL LA PAZ	3.126.951,77	17.369.088,41	455,46%	14.242.136,64
INTERIOR	28.195.059,59	114.515.165,87	306,15%	86.320.106,28
	33.773.620,51	132.808.094,79	293,23%	99.034.474,28

Fuente: Rendición de Cuentas 2017 – Gerencia General C.N.S. (Mayo 2018)

Este primer cuadro presentado, refleja los montos y porcentajes que representan las recaudaciones por las vías administrativa y coactiva en la Caja Nacional de Salud.

GRAFICO N° 1

RECUPERACIÓN INGRESOS VÍA ADMINISTRATIVA-COACTIVA C.N.S.



Fuente: Rendición de Cuentas 2017 – Gerencia General C.N.S. (Mayo 2018)

En la descripción del cuadro e imagen presentados, se puede comprobar que la Oficina Nacional recuperó un porcentaje mucho menor en la Gestión 2017 (Bs. 923.840,51) que la Gestión 2016 (Bs. 2.451.609,77), es decir la recuperación de Ingresos de las Instituciones que aportan a la C.N.S. vía Administrativa-Coactiva es negativa y manifiesta niveles de ineficiencia muy significativos.

Por lo cual, el levantamiento de información para la descripción y sistematización de las tareas y operaciones principales de fiscalización que desempeña la Sección Fiscales Especiales del Departamento Nacional de Cotizaciones CNS, mediante una estandarización e implementación gradual posterior en el ámbito institucional de la C.N.S.; garantizará el establecimiento de cambios significativos sobre el control de gestión del Departamento mencionado, logrando así mayor eficiencia en la recaudación, por medio de una recuperación más efectiva de estos ingresos.

3.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La Sistematización de las tareas de Fiscalización de los Aportes Patronales que realiza la C.N.S. a las Instituciones Públicas, posibilitara obtener una mayor eficacia y eficiencia en sus liquidaciones?

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

SISTEMATIZAR LAS TAREAS DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DEL PAGO DE APORTES PATRONALES DEL RÉGIMEN DE SALUD A CORTO PLAZO, QUE REALIZA LA CAJA NACIONAL DE SALUDA LAS EMPRESAS E INSTITUCIONES PÚBLICAS, ESTANDARIZANDO SUS PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA EFICACIA Y EFICIENCIA EN SUS LIQUIDACIONES.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar si el Departamento de Cotizaciones, Sección Fiscales Especiales de la CNS, cuenta con tareas y operaciones estandarizados, referidos a la fiscalización del pago de Aportes Patronales de las Instituciones Públicas y si estos elementos de control fueron aprobados además de ser socializados por la autoridad correspondiente.
- Determinar cuáles son las herramientas técnico administrativas, además de las normativas vigentes, que son utilizadas o aplicadas por los técnicos, inspectores y auditores de empresas de la Sección de Fiscales Especiales, en el cumplimiento de sus funciones o tareas principales.

- Aplicar un formato único para describir, así como graficar de forma clara, precisa y ordenada, cada una de las tareas y operaciones que se aplican para la fiscalización de instituciones públicas en la Sección de Fiscales Especiales de la CNS, a partir de las encuestas y entrevistas de investigación.
- Sistematizar las tareas y procedimientos principales que permitan estandarizar el control y fiscalización del pago de Aportes Patronales de las empresas e instituciones públicas afiliadas a la CNS, mejorando la eficiencia y eficacia en sus liquidaciones.

5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Para presentar una justificación clara, objetiva y correcta, es importante “conocer ampliamente las causas y los propósitos que motivan la investigación”. En este escenario, Hernández y otros (2010) adaptó las propuestas de Ackoff y Miller para establecer algunos criterios útiles para justificar el tema de investigación, como ser: La conveniencia, la relevancia social, las implicaciones prácticas, el valor teórico y la utilidad metodológica, dependiendo de la investigación.

El presente proyecto aporta a los criterios investigativos de la justificación, a nivel social, teórico, práctico e individual, permitiendo dar un sentido claro y preciso al porqué de su realización, aspectos que se describen en los siguientes puntos.

5.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

En cuanto al aporte teórico, esta investigación integra nuevos conocimientos sobre la realidad de la institución de estudio, ya que como se identificó en los antecedentes, no hay investigaciones anteriores que den cuenta de la elaboración de Procesos y Procedimientos para la Caja Nacional de Salud orientados a la Fiscalización del pago de Aportes Patronales que realizan las instituciones públicas del Estado Plurinacional Boliviano.

Igualmente este proyecto contribuye a la línea de investigación teórica, ya que ella se enfoca en un diagnóstico institucional, teniendo como campo de acción el mejoramiento al proceso y desarrollo funcional del área de Fiscalización a partir de la alternativa de solución a la problemática identificada.

A su vez, esta investigación representó un gran beneficio y experiencia analítica, así como práctica, para la investigadora, permitiéndole reforzar los conocimientos desarrollados durante la formación recibida en la Carrera de Contaduría Pública, además de formular, planear y desarrollar un proyecto de investigación del nivel de pregrado con características científicas propias.

5.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El aporte práctico que desarrolla esta investigación se estructura bajo los resultados del Proyecto, con una Propuesta concreta de Diseño de Procesos y Procedimientos Sistematizados, como una herramienta útil para la Caja Nacional de Salud que con su posterior implementación permitirá definir tareas, actividades, acciones y responsables en el área de Fiscalización de Empresas e Instituciones del Sector Público, de tal forma que los profesionales o técnicos de esta oficina, cumplan a cabalidad con las funciones específicas asignadas, y así de esta forma contribuir al logro de la misión y objetivos de esta entidad de salud, además se constituye en una herramienta de apoyo para la gestión institucional desarrollada con la participación de los miembros de la organización.

5.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Esta propuesta de Procesos y procedimientos aporta de forma metodológica, desarrollando una nueva forma sistematizada y estandarizada para la Fiscalización de Aportes Patronales de las entidades del Sector Público bajo competencia de la C.N.S. Buscando con estos elementos mejorar el desempeño de las actividades que cada empleado realiza, sirviendo como herramienta indispensable dentro del área.

Y a su vez beneficia en calidad y eficacia de los logros esperados por el Departamento de Cotizaciones, permitiendo que exista una mejor información a los resultados a obtener en la gestión, para coadyuvar al logro de los objetivos o metas del Plan Operativo Anual de esta oficina y en beneficio de la CNS así como de su misión y visión institucionales.

CAPÍTULO II

MARCO INSTITUCIONAL

1. CAJA NACIONAL DE SALUD

1.1 Antecedentes de la Institución

La Caja Nacional de Salud (CNS), inicia sus actividades como Caja Nacional de Seguridad Social (CNSS), etapa que abarca de diciembre de 1956 hasta marzo de 1987 y comprende la promulgación del Código Seguridad Social en fecha 14 de diciembre de 1956 y la de su Decreto Reglamentario o Reglamento del Código de Seguridad Social el 30 de septiembre de 1959. (Memoria Anual 2017 – CNS)

La promulgación del Código de Seguridad Social significó un avance de la Seguridad Social Boliviana con relación a los demás países latinoamericanos.

Sin embargo, desde su inicio la administración de los seguros establecidos en el citado Código no cumplieron con el principio de unidad de gestión, por cuanto se encargó la gestión del Seguro Social Obligatorio a varias instituciones, siendo la más importante, la Caja Nacional de Seguridad Social.

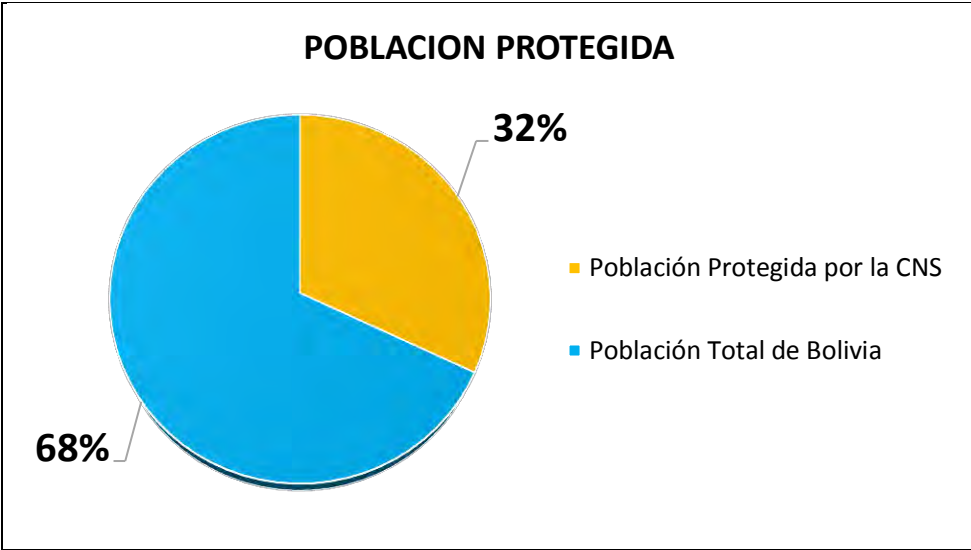
La Caja Nacional de Seguridad Social, se constituyó en una entidad matriz gestora del Seguro Social Obligatorio integral, con más del 80% de asegurados activos y pasivos, pertenecientes a la mayoría de las ramas de actividad económica.

Las prestaciones señaladas en el Código de Seguridad Social (Memoria Anual 2017 – CNS), comprendían los regímenes de:

- a) Enfermedad
- b) Maternidad
- c) Riesgos profesionales
- d) Invalidez, Vejez, Muerte; Y
- e) Régimen especial de asignaciones familiares.

Después de 30 años de administración integral del Seguro Social, el 15 de abril de 1987 se promulga la Ley Financial 0924, que en su artículo tercero afecta los esquemas administrativo y financiero del sistema de Seguridad Social, procediéndose a la separación de los seguros, administrados integralmente hasta ese entonces. Dejándose a las Cajas la administración de los seguros a corto plazo: Enfermedad, Maternidad y Riesgos Profesionales a corto plazo y a los Fondos Complementarios la administración de las prestaciones a largo plazo: Invalidez, Vejez y Muerte, aspectos que son ratificados por su Decreto Reglamentario No. 21637 del 25 de junio de 1987. (Memoria Anual 2017 – CNS)

GRÁFICO N° 2 – ESTADÍSTICAS C.N.S. POBLACIÓN Y COBERTURA



Fuente: Memoria Anual 2017 – CNS

En consecuencia la Caja Nacional de Seguridad Social que hasta marzo de 1987 administraba el seguro integral, se convierte en la Caja Nacional de Salud, institución descentralizada de derecho público sin fines de lucro, con personalidad jurídica, autonomía de gestión y patrimonio independiente, encargada de la gestión aplicación y ejecución del régimen de Seguridad Social a Corto Plazo, compuesta por: Enfermedad, Maternidad y Riesgos Profesionales, instituidos por el Código de Seguridad Social, su Reglamento, el Decreto Supremo 21637 y demás disposiciones legales conexas.

CUADRO Nº 2 – COMPARACIÓN SEGUROS Y CAJAS DE SALUD

CUADRO COMPARATIVO CON OTROS ENTES	
INSTITUCIONES	TOTAL POBLACIÓN
CAJA NACIONAL DE SALUD	3.035.742
CAJA PETROLERA DE SALUD	242.669
CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD	5.000
CAJA DE SALUD BANCA PRIVADA	74.343
CAJA DE SALUD DE CAMINOS	56.266
CAJA DE SALUD DE CORDES	83.740
SEGURO DE SALUD SINEC	10.756
SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO L.P.	87.151
COSSMIL	75.491

Fuente: Memoria Anual C.N.S. - 2017.

2. MISIÓN

Brindar protección integral de salud en los regímenes de enfermedad, maternidad y riesgos profesionales a la población asegurada, bajo los principios de universalidad, solidaridad, unidad de gestión, economía, optimizando los recursos y ampliando la cobertura.

3. VISIÓN

Ser líder nacional en la provisión de servicios integrales de salud, con oportunidad, calidad y calidez. (Memoria Anual 2017 – CNS)

4. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

La Caja Nacional de Salud tiene los siguientes objetivos:(Memoria Anual 2017 – CNS)

- Optimizar la gestión de Recursos Humanos asignando y utilizando personal médico, paramédico, administrativos y de servicios en función de parámetros e indicadores estándar.
- Remodelar, refuncionalizar y construir hospitales además de policlínicos, acorde a los niveles de la demanda.

- Brindar atenciones en salud con calidad a la población asegurada con la implementación de planes, programas y control de calidad.
- Lograr el equilibrio financiero, incrementando los ingresos y optimizando el gasto.
- Incrementar la población cubierta y disminuir el nivel de desafiliaciones.
- Refuncionalizar el modelo de atención en salud (Medicina Familiar y Comunitaria) hasta alcanzar niveles óptimos de eficacia, eficiencia y economía.
- Implementar por fases, un modelo de administración con desconcentración administrativa, financiera y técnica.
- Proveer a los centros médicos de manera oportuna, suficientes medicamentos, insumos, materiales y equipo médico.

5. PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

El Código de Ética de la Caja Nacional de Salud se regirá bajo los siguientes principios y valores éticos (Memoria Anual 2017 – CNS):

a) Principios:

- Equidad
- Solidaridad
- Economía
- Oportunidad
- Eficacia
- Integralidad

b) Valores Éticos:

- Lealtad
- Honestidad
- Responsabilidad
- Transparencia

- Integridad
- Eficiencia
- Compromiso

6. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL

La estructura orgánica de la Caja Nacional de Salud muestra una administración descentralizada en sus diferentes regionales y distritales, supervisados por la administración de la oficina nacional. Está conformada por los siguientes niveles jerárquicos (Ver Anexo N° 1), que en este caso se presenta esquemáticamente:

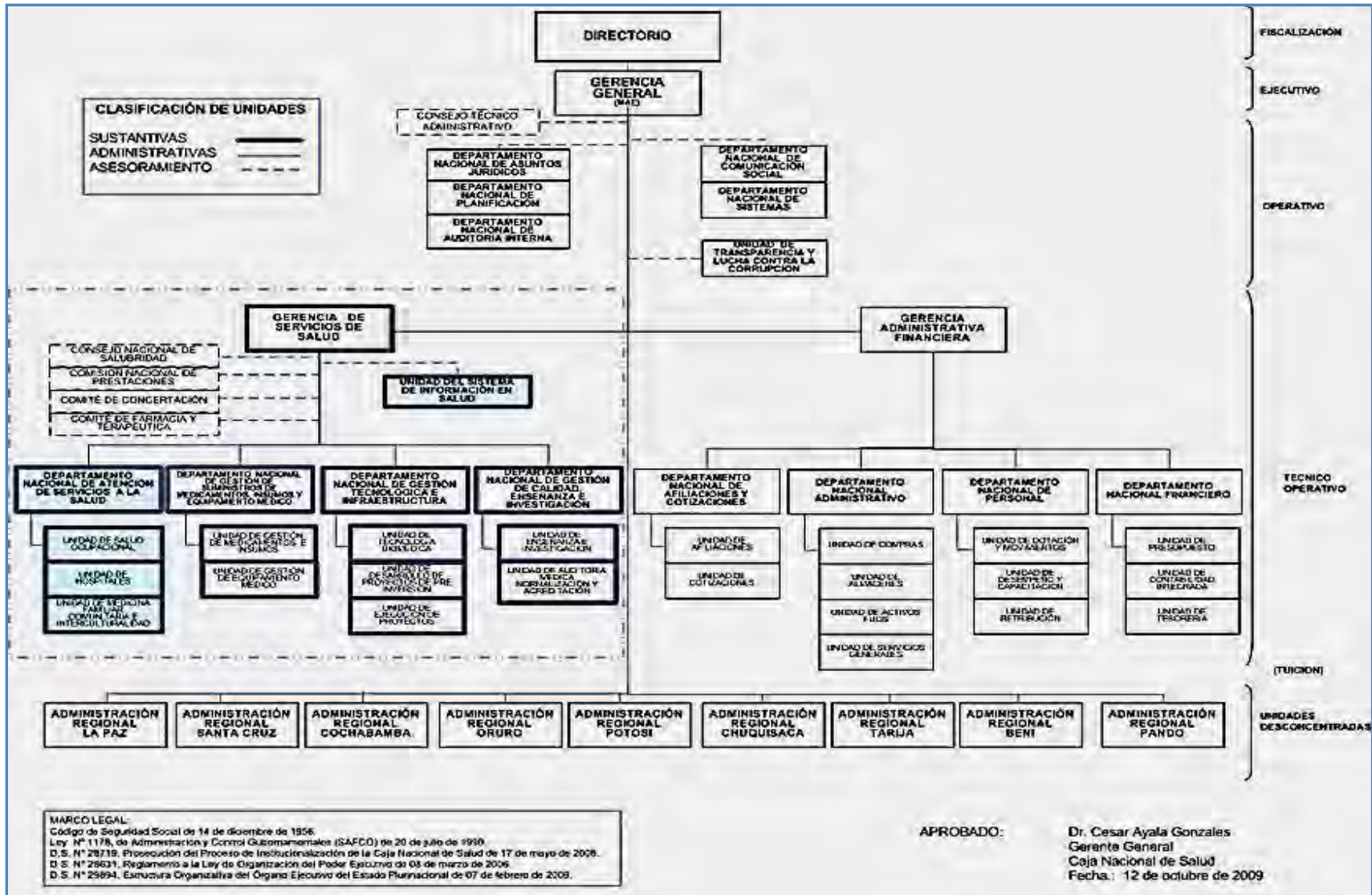
Nivel Directivo	H. Directorio (Políticas, Fiscalizador y Normativo)
Nivel Ejecutivo	Gerencia General (Máxima Autoridad Ejecutiva) Gerencias de Área (Salud y Administrativa) Administraciones Regionales
Nivel operativo	Departamentos Nacionales Agencias Distritales Unidades Administrativas a nivel nacional Establecimientos de salud

7. SEGURO SOCIAL A CORTO PLAZO DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD

La Caja Nacional de Salud brinda un sistema de seguro social a corto plazo que gestiona las contingencias inmediatas de la vida y del trabajo, otorgándoles el derecho a recibir la atención médica que se considere indispensable para su curación y rehabilitación por: enfermedad común, maternidad y riesgos profesionales, con el soporte financiero del aporte patronal del 10% sobre promedio mensual de cada trabajador.

- a) Seguro de Enfermedad Común**
- b) Seguro de Maternidad**
- c) Riesgos Profesionales**

GRÁFICO Nº 3 - ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL – CAJA NACIONAL DE SALUD



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

Toda investigación, cualquiera que sea su campo científico de aplicación, necesita de conocimientos de referencia, es decir teorías, que ayudan a explicar de forma más clara y detallada el área del fenómeno de estudio.

Si se define teoría como conjunto de proposiciones lógicamente articuladas que tiene como fin la explicación y predicción de las conductas de un área determinada de fenómenos, se puede deducir que el marco teórico es el marco de referencia del problema. Allí se estructura un sistema conceptual integrado por hechos e hipótesis que deben ser compatibles entre sí en relación con la investigación. (Pardinas, 2001)

Por esta razón, se puede decir que el marco teórico permite realizar una amplia y sustentada descripción referencial de los elementos y componentes principales del problema investigado. A partir de lo expuesto se detallan a continuación de este punto, diversos conceptos y definiciones que se han tomado en consideración para el presente Proyecto de Grado.

El marco teórico particularmente tratando de enunciar con mayor claridad cada contenido, implica un análisis y disentimiento de la teoría existente para su aplicabilidad en el proyecto que se va a emplear, de tal manera que su progreso vaya adecuándose a los requerimientos de trabajo.

1. LA SISTEMATIZACIÓN

Es posible señalar en un primer acercamiento que, se denomina sistematización a la acción por la cual se pretende ordenar una serie de elementos, pasos, etapas, etc., con el propósito de otorgar jerarquías a los diferentes elementos.

Uno de los investigadores consultados afirma que la Sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de ese modo (Jara; 1998, citado por Berdegué, 2000)

Por su parte, según la FAO/PESA (2003) la Sistematización es el ordenamiento y la clasificación de los datos e informaciones, estructurando de manera precisa categorías y relaciones, posibilitando de esta manera la constitución de bases de datos organizados.

2. DEFINICIÓN DE PROCESOS

Del latín “procesus o procedere”, proceso es el conjunto de fases sucesivas de un fenómeno en un lapso de tiempo. Es la marcha hacia un fin determinado.¹ En otras palabras se puede afirmar que un proceso es un conjunto de operaciones que se realizan o suceden con indeterminado fin.²

Los procesos de forma general, se definen como el modo y la manera de obrar oportuna, coherente y correctamente, forma, lugar, tiempo. Costo y calidad, con el fin de materializar las políticas, estrategias y normas en un proceso transformador aplicable a la gestión empresarial o Institucional (Amaya, 2000).

A su vez, los procedimientos pueden ser como expresa Vega (2008) una descripción de las operaciones presentadas por escrito, en forma narrativa y secuencial, explicando en qué consiste, cuando, como, donde, con qué y cuánto tiempo se hacen, señalando a los responsables de llevarlas a cabo. “Es conveniente identificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación”.

¹José Alonzo T. “Diseño de Sistemas Administrativos”

²REYES Ponce, Agustín, “Administración de Empresas, Teoría y Práct.”, Edit. Limusa Wiley, 1994Pag. 33

Se puede resumir entonces que a partir de los procesos se establece el comienzo, el transcurrir y la culminación de una actividad, por lo tanto su razón de ser es la de diseñar para materializar, conformar y visualizar mediante simbologías los distintos procesos que deben efectuarse para cumplir una función en particular.

Para graficar y visualizar procedimientos y ser traducidos a los diferentes diagramas, deben utilizarse simbologías accesibles, es decir que sean comprensibles y especialmente entendible, fáciles de leer, asimilar e interpretar, tanto por usuarios internos como por usuarios y clientes externos (Amaya, 2000).

2.1 EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar, muchos autores consideran que el administrador debe tener una función individual de coordinar, sin embargo parece más exacto concebirla como la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo. La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar metas establecidas por la organización.³

3. EL PROCEDIMIENTO

Para Koontz y O'Donnell, es la secuencia cronológica de las acciones requeridas que detallan en forma exacta en la cual una actividad debe llevarse a cabo *-es la secuencia de tareas específicas para realizar una operación o parte de ella-*.

³Gómez Cejas, Guillermo. Sistemas Administrativos, Análisis y Diseños

Los procedimientos son planes en tanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderas guías de acción más que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.⁴ Son aquellos planes que señalan la secuencia cronológica más eficiente, para obtener los mejores resultados en cada función concreta de una empresa.⁵

Son como el seccionamiento funcional de cada acto administrativo. Tienden a formar rutinas de actividades que de otra manera requerirán de estudio y discusión.⁶

4. LA FISCALIZACIÓN DEFINICIÓN

Se puede establecer que la Fiscalización de forma general, es la acción y efecto de fiscalizar. Este término como verbo indica el control y la crítica de las acciones u obras de alguien, o el cumplimiento del oficio de fiscal (la persona que investiga y delata operaciones ajenas o el sujeto que representa y ejerce el ministerio público) (Pérez y Gardey, 2011).

En otro caso la fiscalización consiste en examinar una actividad para comprobar si cumple con las normativas vigentes. En el sector privado, la fiscalización puede ser decretada por el Estado (para comprobar si una empresa cumple con la ley) o de manera interna por las propias compañías (para controlar los balances, el stock y destino de las mercaderías, etc.). Para corroborar que cada contribuyente paga correcta e íntegramente el monto de sus impuestos, la fiscalización se debe organizar en tareas bien definidas, las cuales se dividen en grupos.

Por un lado, existen los procesos masivos, aquellos planes orientados al análisis de las actividades de un gran número de personas, para lo cual se emplean redes informáticas y una estructura que se basa en la efectividad y la eficiencia.

⁴KOONTZ O'DONELL, Weihrich "Administración una Perspectiva Global", Edit. Mc. Graw Hill Pág. 327

⁵ REYES Ponce, Agustín "Administración Moderna", Edit. Limusa. Pág. 20

⁶ Agustín Reyes Ponce "Administración Moderna"

Estos planes se llevan a cabo a nivel nacional y, por lo tanto estudian cientos de miles de casos mensualmente, en busca de inconsistencias en los pagos y las declaraciones de impuestos de los contribuyentes (Pérez y Gardey, 2011).

En el caso del ámbito y objetivo del estudio efectuado, es necesario mencionar que hoy en día sigue existiendo un porcentaje de documentación física que debe ser procesada, lo cual ralentiza el proceso de fiscalización en la oficina de donde se obtuvieron para este Proyecto.

En el sector público, la fiscalización implica controlar las actividades del Estado o las instituciones públicas, para confirmar que se ajusten a los principios de legalidad y eficiencia. Los contratos establecidos por la administración pública y el uso del patrimonio estatal están entre los factores que suelen ser sometidos a fiscalización. La función fiscalizadora no debe quedar en manos del gobierno, ya que el control tiene que realizarse sobre las actividades desarrolladas por éste (Pérez y Gardey, 2011).

Entonces, el realizar un control sobre un volumen tal de actividades difiere sustancialmente de la fiscalización de un caso en particular; su mayor complejidad no reside en la cantidad, sino que de ésta surge la necesidad de complejizar los procesos para poder completarlos en menos tiempo, es decir Sistematizarlos en un procedimiento estándar. Por lo tanto, en lugar de verificar uno a uno los documentos, como sería posible al fiscalizar una pequeña empresa, se deben emplear avanzadas funciones que ayuden a detectar los datos inconsistentes en forma más eficiente.

Es necesario remarcar que la fiscalización consiste en examinar una actividad para comprobar si esta cumple con las normativas vigentes. En el sector público, la fiscalización o Función Fiscalizadora se refiere entonces al sometimiento de la actividad económico-financiera del aparato estatal a los principios de legalidad, eficiencia y economía que rigen esta responsabilidad.

4.1 TIPOS DE FISCALIZACIONES

Según las referencias consultadas, hay distintos tipos o formas de fiscalización y pueden iniciarse de distintas maneras (Pérez y Gardey, 2011):

- Citaciones: Se cita al contribuyente o responsable para que concurra a una Dependencia de la Entidad Supervisora, para brindar las respuestas y exhibir los comprobantes o documentación que le sean requeridos.
- Verificaciones: Se le envía al contribuyente o responsable un “requerimiento” o cuestionario por escrito, otorgándole un plazo para que responda sobre inconsistencias detectadas en determinado pago, impuesto/período. Estas verificaciones generalmente se efectúan por dependencias de cada Entidad Supervisora donde el contribuyente debe responder y/o aportar la documentación requerida.
- Inspecciones: En este caso se trata de controles que pueden estar circunscriptos a un concepto determinado o ser más profundos, llegando a controles integrales abarcando varios pagos, aportes, impuestos, regímenes y periodos. Los mismos, generalmente, se realizan en el domicilio del contribuyente. El procedimiento se inicia con la presentación de los agentes que efectuarán la inspección quienes, luego de identificarse, comunicarán el inicio de las actuaciones, dejando constancia escrita de cuáles son los impuestos y períodos respecto de los cuales se relevará información.

5. EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Son aquellos instrumentos de información en los que consigan en forma metódica los pasos de operaciones. Un manual de procedimientos es un instrumento en el que se formaliza los procedimientos, mediante la secuencia lógica de actividades y operaciones, que deben seguir para la realización de las funciones de una o varias unidades y contiene básicamente la enumeración de las actividades, secuencia y el curso de las operaciones que compone un procedimiento.

Así mismo enumera las operaciones que integran cada procedimiento de manera secuencial en tiempo y espacio. Los procedimientos existen a todo lo largo de una organización aunque como sería de esperar, se vuelve cada vez más rigurosos en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control más rápido.

Las ventajas económicas de detallar la acción, la menor necesidad de procedimientos discrecionales y el hecho de que los trabajos rutinarios llegan a tener mayor eficiencia cuando se ordena de un solo modo, con la necesidad de control de los procedimientos, es necesaria la aplicación de manuales que ordenen y regulen la actividad de la organización, con el fin que se dé una aplicabilidad al concepto. Todo manual constituye en definitiva un instrumento de comunicación y por lo tanto el manual expresa el sistema de trabajo a emplearse en la Entidad Pública.⁷

6. CONCEPTO DE CONTROL

El Diccionario de la Real Academia define el control como la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir. Por su parte, Word Reference, establece que el control implica comprobar e inspeccionar una cosa (ejemplo. control de calidad, sanidad, etc.), tener dominio o autoridad sobre alguna cosa (ejemplo. perder el control del coche) o limitar o verificar una cosa (ejemplo. control de gastos, control de velocidad, etc.).

A nivel académico, respecto de los estudios del ciclo gerencial y sus funciones, el control se define como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos” (Koontz y Weihrich, 1994).

En la misma línea, el control como actividad de la administración “es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa” (Robbins y Coulter, 2009).

7 Marchan C. “Diseño de un manual de normas y procedimientos administrativos”

El control puede definirse también como la evaluación de la acción, para detectar posibles desvíos respecto de lo planeado, desvíos que serán corregidos mediante la utilización de un sistema determinado cuando excedan los límites admitidos.

También puede definirse como la regulación de actividades de acuerdo con los requisitos de los planes. El objetivo fundamental es asegurar el cumplimiento de los objetivos básicos de la organización. Lo que requiere tener conocimiento de las acciones que se ejecutan, la correlación existente entre estas acciones respecto al objetivo y la eliminación de los obstáculos que puedan trabar el logro de las metas establecidas. Esta evaluación de la acción, o regulación de actividades, el control, en definitiva, adquiere diversos significados si se lo aplica a las Organizaciones, a la Administración, a la Cibernética, o a la Teoría de Sistemas.

Se aborda en este contenido teórico el concepto de organización, ya que se entiende a esta como aquella unidad pública o privada de trabajo estructurada y planeada, la cual posee una misión y visión claramente establecidas y se inscriben en el marco de lo social, política, laboral y económico (Amador, 2008). Esta definición enmarca a la entidad de estudio del presente Proyecto, que forma parte de las instituciones públicas del Estado Boliviano.

Otra de las comprensiones que se pueden obtener del concepto de organización y que resultan más propicios para el abordaje del mismo se obtienen de Granda (2009) el cual define la organización como una colectividad la cual posee una delimitación basada en una normatividad y en una organización jerárquica de autoridad, las cuales realizan una serie de actividades en aras del cumplimiento de objetivos en común.

Por su parte el autor Granada (2009) plantea cuatro elementos fundamentales de la administración, los cuales son:

- **Fin:** Este elemento es lo más importante de cada una de las actividades que se realizan en una organización, dichas actividades pueden ser preventivas, normativas, correctivas y cada una de ellas realiza un proceso que compone personas, energía, equipos, los cuales buscan la consecución de un objetivo planteado.
- **Eficacia:** Su raíz etimológica proviene del latín “effectus-us” que traduce la consecución última, este elemento se refiere explícitamente a relación entre la organización y el medio que lo rodea, bajo el establecimiento de los objetivos adecuados. Es decir la optimización de los diferentes recursos de la organización para el cumplimiento del objetivo.
- **Eficiencia:** El presente elemento hace referencia de forma precisa a la economía de los medios, es decir a la forma rápida y adecuada en términos de insumos de conseguir un producto o un fin determinado
- **Efectividad:** Este elemento relaciona los elementos antes de eficiencia y eficacia, dado que implica el alcance de los resultados planeados, así como el uso óptimo de los recursos, con la exigencia adicional de que sean alcanzados en el momento correcto “el término eficiente, se refiere a optimizar los recursos; eficaz, a lograr los atributos del proceso; efectivo, es el producto de ser eficiente y eficaz. Mide el impacto” (Granda, 2009, p. 104)

Por lo tanto es necesario una evaluación de aquellas características de tipo administrativo en la organización las que requieran ser modificadas a fin de reforzar y optimizar de igual forma las actividades como las operaciones, de esta forma mejorar el control interno de las mismas.

Asimismo se toma en cuenta una conceptualización básica de la auditoría como proceso relevante en los aspectos del control interno que se realiza en las organizaciones, la palabra auditoria tiene su raíz etimológica en el latín “audiere”, que tiene por significado escuchar y oír.

En este sentido por medio de la auditoria es posible revisar los procesos que se dan en las organizaciones, este proceso sistemático indaga acerca de los hallazgos de las diferentes actividades y sus resultados. Amador (2008) plantea que existen dos tipos de auditorías interna y externa; la primera tiene el interés de evaluar las metas y los objetivos de la empresa, las normas, establecer acciones preventivas, calificar al personal, entre otras; por otro lado, la auditoria externa evalúa los resultados, hace seguimientos, establece recomendaciones, genera exámenes de estados de financieros, evalúa que la normatividad técnica sea cumplida (Amador, 2008)

Dentro de las clases de auditorías surge la auditoria administrativa, la cual permite destacar aquellos aspectos que una auditoría financiera o contable no permite, es decir, posibilita identificar los aspectos de eficiencia y eficacia de los procesos y actividades que se realizan en la organización. Las diferentes auditorias que se establecen en una organización permiten establecer mecanismos de control interno.

Según Estupiñan (2003) el Control interno es un proceso el cual es realizado por la parte gerencial, administrativa y por todos los demás miembros de la entidad, con el fin de poder contar con la seguridad razonable de tener las siguientes categorías de objetivos:

- Confiabilidad y suficiencia de la información financiera.
- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

6.1 TIPOS DE CONTROL

El margen de discrecionalidad dentro del cual se mueven las acciones de control guarda relación funcional con la ubicación del sujeto de control dentro de la organización y las características de la información a recibir. En función de ello, se pueden distinguir dos tipos de control: El Interno y El Externo.

6.1.1 El Control Interno y el marco contextual del Sistema COSO

Según el autor de referencia, el marco del sistema Coso está orientado a elevar el desempeño de las organizaciones concentrándose en mejorar las deficiencias de la entidades y de su entorno, asimismo la mayor dinámica global de la economía hacen presión a las entidades en un nuevo proceso de incertidumbre, por el cual las transformaciones tecnológicas las organizaciones han hecho nuevos ajustes para una nueva repercusión impactando el control interno (Martinez, 2017).

La implementación de un Control Interno en las organizaciones posibilita una adecuada administración de la misma, por lo cual y para comprender el funcionamiento de un sistema de control interno, de toma en cuenta la definición que diferentes autores brindan a los conceptos alrededor de esta temática de investigación, como son la organización y su administración.

En 1985 en EEUU, una iniciativa conjunta de cinco organizaciones del sector privado, patrocina la Comisión Nacional de Información Financiera Fraudulenta, conocida actualmente como la Comisión Treadway, la referida iniciativa concibe al Comité de las Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, COSO; por sus siglas en inglés (Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission), siendo la misión de COSO el de, proporcionar un liderazgo mediante la orientación y el desarrollo de marcos integrales respecto a la gestión del riesgo empresarial, el control interno y para atenuar el impacto del fraude.

Asimismo, cuenta con una visión que consiste en que dicho liderazgo sea reconocido a nivel global en materia de instituir guías en el área de riesgo y control.

En 1992 COSO lanzó su Control Interno – Marco Integrado, marco original que obtuvo gran reconocimiento y aceptación, sin embargo luego de más de dos décadas y ante los entornos que cambiaron drásticamente desde el marco original.

En mayo del 2013, presenta el Control Interno Actualizado – Marco Integrado, versión que para la presente investigación es considerada el modelo COSO 2013, la versión actualizada orienta a las empresas para que logren desarrollar; y, mantener efectiva y eficientemente sus sistemas de control interno, que ayuden en el proceso de adaptación a los cambios y mitigación de los riesgos a fin de que puedan alcanzar sus objetivos.

El control interno es uno de los mecanismos que el empresario debe reconocer y tener como fundamento de una gestión eficaz. Una empresa puede tener grandes planes, una estructura organizacional apropiada, tener una buena orientación a la eficacia, pero si sus controles internos son deficientes, la gerencia no podrá evaluar con acierto su desempeño frente a las metas que se trace, tanto así que le será difícil proyectarse en crecer para transformarse ya que no tiene la facilidad de identificar ventajas y desventajas en cada cambio, debido a lo anterior se pone a manifiesto la importancia del control interno en la organización.(García, 2014)

6.1.2 El Control Interno – Definición

Al repasar las conceptualizaciones del Control Interno, se identifica a Chacón, (2002) quién lo define como la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determina si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros.

Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. Se puede afirmar que una organización que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades.

Otro de los autores (Fonseca, 2004) menciona que el Control Interno, es el proceso realizado por el consejo de administración, los ejecutivos u otro personal, diseñado para ofrecer una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos en las categorías de:

- 1) Eficacia y eficiencia de las operaciones,
- 2) confiabilidad de los informes financieros
- 3) cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

A su vez Chiavenato (2004) dice que el sistema de control interno se refiere a todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración que permitirán asegurar, hasta donde sea factible, la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable. Finalmente en esta revisión conceptual, Mejía, (2006) define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.

Este Control se establece creando pautas de organización para que en forma conjunta con la ejecución del trabajo operativo de las unidades de organización, se establezcan controles por oposición de intereses y se creen registros o archivos susceptibles de ser controlados. Se establece también sobre operaciones rutinarias y se localiza en los niveles inferiores de la pirámide cargos-funciones.

La "Auditoría" tradicional se encarga de evaluar el control interno de una organización a través de los "Cuestionarios de Control Interno" que forman parte de los "Manuales de Auditoría". Una vez evaluada la eficacia de los métodos y procedimientos actuales, debe redactarse o modificarse si ya existiera, el "Manual de Control Interno", instrumento que reúne todas las reglas que deben respetarse para que se encuentren adecuadamente preservados los bienes de una Organización.

6.1.3 Objetivos del Control interno

- Efectividad: Cuando se habla del termino efectividad en cuanto a los objetivos del control interno se hace referencia a la posibilidad de realizar las acciones correctas y de manera oportunas (Granda; 2009).

Sin embargo, cabe resaltar lo dicho por Estupiñán (2006), quien manifiesta que el control interno es un proceso, por lo cual su efectividad puede ser variable en distintos momentos.

- Confiabilidad y suficiencia de la información financiera: Es decir que todo lo referente al área financiera de la empresa se acoja a características de razonabilidad, veracidad, credibilidad y aseguramiento (Granda; 2009).
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables: Este objetivo se relaciona directamente con el cumplimiento de todas las responsabilidades legales, sociales y ambientales que sean asignadas mediante las leyes y la Constitución política de Colombia. (Granda; 2009)

Como conclusión se puede decir que el proceso de control interno se puede considerar exitoso teniendo en cuenta los tres objetivos mencionados anteriormente: si la gerencia y la administración tienen la seguridad que se comprende el nivel de alcance de los objetivos de las operaciones, si la información financiera es presentada teniendo en cuenta criterios de confiabilidad, y si se puede dar seguridad que se cumple con las leyes y regulaciones aplicables (Estupiñan, 2003).

De acuerdo a estos dos acercamientos teóricos es posible decir que el control interno es el proceso que permite optimizar los procesos realizados en las organizaciones y gestar políticas que rijan el funcionamiento de las dinámicas de las organizaciones y de los participantes de la empresa. (Acosta, 2007)

6.1.4 Importancia del Control Interno

El control interno en cualquier organización, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada (Fonseca, 2004).

Se realiza todo lo anterior, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos (Fonseca, 2004).

6.1.5 Ambiente y Estructura del Control Interno

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Es fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

6.1.6 Componentes del Control Interno – COSO I

El control interno varía mucho entre las organizaciones, según factores como el tamaño, la naturaleza de las operaciones y los objetivos. No obstante, ciertas características son esenciales para un buen control interno en las grandes empresas. Incluye cinco componentes (Fonseca, 2004):

1) ambiente de control, 2) proceso de evaluación del riesgo, 3) sistema de información aplicable a los informes financieros y a la comunicación (en lo sucesivo, sistema de información contable), 4) actividades de control y 5) monitoreo de los controles.

En el caso del presente *Proyecto de Grado*, se toman en cuenta principalmente dos componentes del Control Interno, precisados bajo la perspectiva sistémica estos son el **Ambiente de Control** y las **Actividades de Control**, sobre los cuales se desarrollara el análisis correspondiente, pero de acuerdo al enfoque del **COSO-ERM 2013**.

6.2 EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Según la Real Academia Española (2018), el término sistema se define como “Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí”. También describe el control como “Comprobación, inspección, fiscalización, intervención” “Dominio, mando, preponderancia”.

Además, cabe hacer mención la importancia de describir el control interno, analizando la literatura, de diversos autores especializados en el tema que lo definen de la siguiente forma.

El control interno se hace notar por su relevancia para la consecución de los objetivos organizacionales es por esta razón que tiene que ser oportuno, económico, y mantener un lineamiento orgánico, tener coordinadas estratégicas, para así informar sobre las diversas tendencias y eventos (Rivas, 2011).

La utilización de sistemas de control en toda su forma es de gran impacto en la consecución de objetivos eficientes y eficaces en la gestión empresarial. Es decir, no se puede dejar de lado la planeación y la integración de un sistema de control interno ya que esto acompaña al logro de resultados positivos.

En la implementación del sistema de control interno cada empresa tiene que definir con claridad las responsabilidades que van relacionadas con la administración, el riesgo y el control que se enfoca en reducir los “vacíos” en los controles y en las duplicidades de tareas distribuidas que tienen vinculación con el riesgo y control.

El sistema es de gran utilidad para establecer cómo se pueden anticipar y estar informado sobre las responsabilidades y control dentro de la empresa. (El, Anderson, & Eubanks, 2015)

El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito. En consecuencia, podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables (p.81).

Dicho de otra forma, el sistema de control interno cumple un papel muy importante, por razones que contribuye en las empresas con la eficiencia, garantiza la efectividad, anticipa que se comentan fraudes y/o que se violente las normas y códigos de ética dentro de la contabilización. Para lo cual los ejecutivos de las empresas deben diseñar un ambiente de control, un manual de procedimientos. (Ramón, 2014).

El control interno, cumple la función de revisión por parte del contador, que al mismo tiempo está sometido a controles de regulaciones tanto nacionales como internacionales. No obstante, su continuidad y afinamiento parte en gran medida de responsabilidad del consejo de administración y se imparte con el objeto de contribuir en anticipar y resolver cualquier contingencia que amenace en el cumplimiento de los objetivos de rentabilidad establecidos por la organización. (Viloria, 2005).

Por su parte Ramón (2014), considera al sistema de control interno como uno de los elementos del control interno en las empresas privadas que, a su vez, es el conjunto de todos los elementos, tomando como factores principales a las personas, la supervisión, los procedimientos y los sistemas de información; asimismo, señala que el sistema de control interno impulsa la eficiencia, fortalece la efectividad, previene que las normas y principios contables sean vulnerados, por consecuencia, es preciso que los directivos de las organizaciones establezcan procedimientos de control directo, conozcan las limitaciones del control interno que permitan generar un ambiente de control.

Por lo tanto según (Placencia, 2010): Un adecuado Sistema de Control Interno es parte importante de una entidad bien organizada, pues garantiza la salvaguarda de los bienes y hace confiables los registros y resultados de la contabilidad, que resultan indispensables para la buena marcha de cualquier organización, grande o pequeña. Por otra parte, quien pretenda obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía en la gestión de su organización, no puede ignorar la planeación y aplicación de un Sistema de Control Interno con los requerimientos necesarios para lograr dichos objetivos (p. 3).

De acuerdo a (Viloria, 2005): Las empresas para conseguir sus metas para conseguir sus metas deben organizarse, aunque sea con un mínimo de reglas de funcionalidad, a las que pueden establecer como control interno. Este consiste en un plan de organización, todos los métodos planificados y las medidas diseñadas en el negocio para salvaguardar los activos, comprobar la cantidad y garantía de la información contable, incentivar la eficiencia en los procesos y la gestión bien orientada por la gerencia (p. 87).

Asimismo, (Paiva, 2013): Manifiesta que los manuales de procedimientos de control interno, afianzan las fortalezas de las compañías de cara a la gestión. Es por ello, que el sistema de control interno se hace fundamental en cualquier tipo de organización (p.35)

Finalmente, Mejía (2005) concluye que, la autoevaluación del sistema de control interno genera el diagnóstico y fortalecimiento de las organizaciones, su cumplimiento requiere del apoyo de la alta dirección, que este debe estar reflejado en recursos físicos y la capacitación durante el desarrollo, mejorando el compromiso de parte de los trabajadores, al incluirlos en el análisis del sistema de control, asimismo, invitarles a proponer alternativas de mejora que impacten al logro del objetivo del sistema de control, y como efecto a la organización.

6.3 LAS CLASES DE CONTROL INTERNO – INFORME COSO

De acuerdo a las especificidades que puede tener un fenómeno como el control, el Instituto América de Contadores Públicos emite dos divisiones del control interno, las cuales son plasmadas en la obra de Granda (2009).

La primera clase de control interno corresponde al de clase Administrativa; este tipo de control permite verificar la eficiencia en las operaciones, así como el acogimiento de la empresa, en todas sus áreas a las políticas planteadas por la organización, puesto que estas políticas moldean y soportan los métodos y gestiones que se realicen. Este tipo de control permite evaluar las actividades por medio de una auditoría operativa teniendo en cuenta el grado de efectividad, eficiencia y economía que ejerce en cada una de sus actividades.

La segunda clase, corresponde al Control Interno Contable, el cual se encarga de los registros o procesos que posibilitan la seguridad de los activos por medio de registros financieros confiables, en este caso factores como competencia e integridad son características del personal que permiten el alcance de los objetivos propuestos, este tipo de control se evidencia mediante el ejercicio de una auditoría financiera

La implementación del Marco Integrado de Control Interno debe fundamentarse en el sistema de negocios de la entidad, el cual involucra la mayoría de los procesos de administración y gobierno en una empresa.

El sistema de negocios inicia con el gobierno, el cual incluye la visión y misión de la organización, y la supervisión del Consejo de Administración de la planificación y las operaciones de la empresa. (Peña, 2016).

También incluye las actividades de la Dirección para garantizar la efectividad del establecimiento de la estrategia y demás procesos de gestión de la organización.

Considerado en la actualidad como un concepto fundamental para la organización administrativa de las empresas, el control interno –según el Comité de Procedimientos de Auditoría del Instituto Americano de Contadores-, se define como: el plan de organización y todos los métodos y medidas adoptados en un negocio para salvaguardar sus bienes, verificar la exactitud y seguridad de los datos de contabilidad, desarrollar la eficiencia de las operaciones y fomentar el apego a la política administrativa prescrita.

Uno de los aspectos más importantes de toda entidad, es el de contar con un Sistema de Control Interno consolidado. De esta manera, “el sistema de control interno está constituido por las políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizativas diseñadas para proveer una seguridad razonable de que los objetivos empresariales o de negocio serán alcanzados o logrados y que los sucesos indeseados serán detectados, prevenidos y corregidos. (Freud, 2017)

Es así, como el informe COSO conforma una versión amplia del control interno, enfatizando en que se trata de un proceso constituido por una cadena de acciones integradas a la gestión.

“En el marco de control postulado a través del Informe COSO, la interrelación de los cinco componentes (Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, y Supervisión) genera una sinergia conformando un sistema integrado que responde dinámicamente a los cambios del entorno.” (Sánchez, 1995)

El informe COSO surge como uno de los sistemas de control interno de mayor importancia, este enfoque de control interno ha sido basado y orientado fuertemente a partir de la conciencia, análisis y evaluación de lo que se conoce como riesgo integral; este riesgo es asociado a todas las áreas, procesos y personas de una organización por lo que pone especial énfasis en el concepto de ambiente y entorno de control.

COSO considera que los controles internos son mucho más efectivos cuando los procedimientos se construyen dentro de la entidad, integrando sus partes como un todo, para así lograr eficacia en sus operaciones. Otro aspecto que recoge este informe, es que el control involucra a las personas que conforman la entidad: es sabido que en ningún momento las organizaciones podrán conocer todos los riesgos a los cuales se exponen, como así tampoco desarrollar controles dirigidos a cada uno de ellos, es por esto la importancia de que las personas que conforman estas organizaciones reconozcan el riesgo y los controles asociados a ellos, de manera que puedan responder apropiadamente ante situaciones críticas. (Torres, 2017)

Proporciona el marco en que se planifican, ejecutan, controlan y supervisan las actividades para la consecución de objetivos en el ámbito de empresa. Las actividades pueden referirse a lo que a veces se denomina la cadena de valor: es decir, la recepción, la producción de bienes o servicios, actividades de envío, comercialización y venta. Puede haber funciones de apoyo a las anteriores relacionadas con la administración, recursos humanos o desarrollo tecnológico. (Villalba, 2015)

Identificar los riesgos a nivel de empresa, estos deben ser identificados para cada actividad de la empresa. El tratar los riesgos a este nivel, ayuda a enfocar la evaluación de los riesgos en las unidades o funciones más importantes del negocio, como ventas, producción, marketing, desarrollo tecnológico, e investigación y desarrollo. (Hidalgo, 2015)

La correcta evaluación de los riesgos a nivel de actividad contribuye también a que se mantenga un nivel aceptable de riesgo para el conjunto de la entidad. Una vez identificados, el análisis de los riesgos incluirá:

- Una estimación de su importancia / trascendencia.
- Una evaluación de la probabilidad / frecuencia.
- Una definición del modo en que habrán de manejarse.

FIGURA N° 1. SISTEMA DE CONTROL INTERNO - MODELO COSO 3



**FIGURA Nº 2
COMPONENTES DE CONTROL INTERNO COSO 3**

Ambiente de control	Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos <small>jaime.roberto.hernandez@outlook.com</small> Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad	
	Principio 6: Especifica objetivos relevantes Principio 7: Identifica y analiza los riesgos Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes	Evaluación de riesgos
Actividades de control	Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología <small>jaime.roberto.hernandez@outlook.com</small> Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos Principio 13: Usa información Relevante	
	Principio 14: Comunica internamente Principio 15: Comunica externamente	Información y Comunicación
Actividades de Monitoreo	<small>jaime.roberto.hernandez@outlook.com</small> Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias	

Fuente: Elaboración propia.

6.4 EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y EL INFORME COSO

La utilización del sistema de control interno se inicia con el Comité de Organización y Patrocinadores de la Comisión en 1985, esta idea dio origen al control de las actividades, asimismo se potencia luego de la aparición de fraudes en los Estados Unidos y al desarrollo industrial y económico en el mundo de los negocios, escándalos financieros que impactaron a nivel mundial, con esto se originó la importancia de atender problemas tanto técnicos como administrativos, en los diferentes niveles de la organización, es por ello que como medida de control, se tomó la iniciativa por empezar distribuir funciones a los diferentes niveles, para que estos informen sobre posibles problemas, en los procesos que contribuyan a detectar posibles errores y fraudes. Es así que en ese entonces los contadores idearon “comprobación interna” lo que ahora es Control Interno.

El aumento y crecimiento de las operaciones dentro de las organizaciones, en el ámbito técnico, administrativo, ha despertado la iniciativa de tomar procesos que necesitan de capital humano instruido para desarrollar y continuar las normas de control interno, en el mundo de la gestión, con el objeto de garantizar el cumplimiento de la visión y misión empresarial. Dicho sea de paso, como una forma de salvaguardar los recursos y disminuir los riesgos, las empresas comenzaron a desarrollar sus propias reglas, procesos y políticas para el control interno, creando una serie de conceptos que necesitaban de igualdad.

Es decir, estaban sujetas a las características de la empresa. Los acontecimientos del año 1985 en Estados Unidos, producto de las malas prácticas por parte de las compañías, generaron una crisis en el sistema financiero de esa época. La Comisión Treadway realizó estudios de qué factores llevaron a las empresas a la presentación de información financiera fraudulenta, elaborando un informe con recomendaciones y destinado a todo tipo de organizaciones, principalmente a las que son reguladas por la SEC (Securities and Exchange Commission - Comisión de Mercados y Valores de Estados Unidos).

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, en su portal web, menciona que: COSO se organizó en 1985 para patrocinar la Comisión Nacional de Información Financiera Fraudulenta, una iniciativa independiente del sector privado que estudió los factores causales que pueden llevar a la información financiera fraudulenta.

También desarrolló recomendaciones para las empresas públicas y sus auditores independientes, para la SEC y otros reguladores, y para las instituciones educativas. El primer presidente de la Comisión Nacional fue James C. Treadway, Jr., Vicepresidente Ejecutivo y Asesor Jurídico, Paine Webber Incorporated y ex Comisionado de la Comisión de Valores e Intercambio de EE. UU. De ahí el nombre popular de "Comisión Treadway" (COSO, 2019).

Esta comisión fue conformada por cinco organizaciones de contadores y auditores de los Estados Unidos, que se llamó Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway)⁸, siendo estas organizaciones patrocinadoras:

- American Accounting Association (AAA) – Asociación de Contadores Públicos Norteamericanos.
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) – Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Certificados (Contadores CPA que forman parte de empresas de contabilidad que hacen auditorías externas de estados financieros).
- Financial Executive Institute (FEI) – Asociación Internacional de Ejecutivos de Finanzas.
- Institute of Internal Auditors (IIA) – Instituto de Auditores Internos (Auditores encargados de la evaluación de los sistemas de control interno en el interior de las organizaciones).
- Institute of Management Accountants (IMA) – Instituto de Contadores Empresariales (Contadores que trabajan en empresas). (COSO, 2013).

Esta serie de eventos, sacaron a la luz, la necesidad de un marco conceptual que estandarice los procedimientos de control interno, siendo necesario para tal fin, unir los criterios, conceptos, procedimientos y normativas; de tal forma, que el modelo se pueda aplicar a cualquier tipo de organización.

6.4.1 El Informe COSO 1992

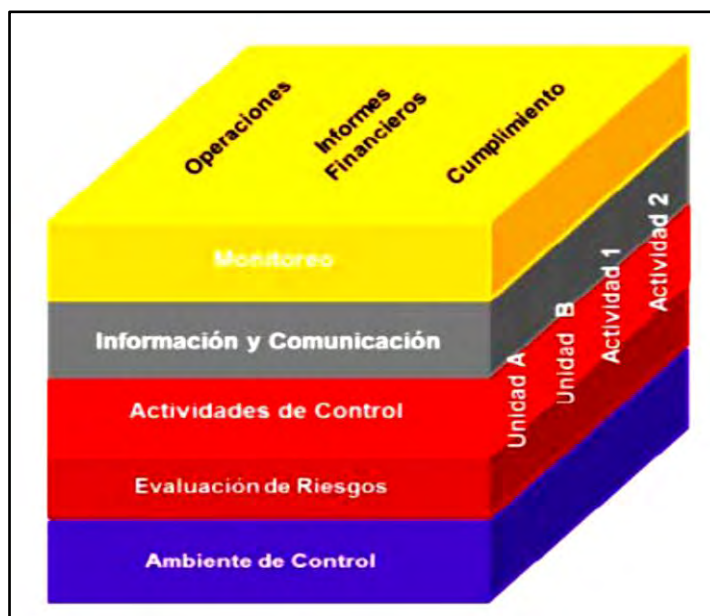
En el año 1992, en Estados Unidos, nace el informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), como una forma de solucionar la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno al control interno.

⁸ Adaptado de “Portal del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway”, por COSO, 2019.

La historia del modelo COSO está enmarcada a dos aspectos fundamentales: Contexto en la que se origina y el grupo de trabajo que hizo la propuesta. Como forma de solucionar la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno al control interno, es publicado en 1992, el modelo COSO en los Estados Unidos (Normas generales de control Interno, 2007). Asimismo, se puede notar que el COSO nace para atender la preocupación globalizada sobre los problemas presentados en el campo de la administración y patrimonio de las empresas (Santa Cruz, 2015), el sistema de control interno, es conocido por todos como COSO I, en 1992 la Comisión Treadway publicó el primer informe Internal Control - Integrated Framework, destinado para que las organizaciones evalúen y mejoren los sistemas de Control Interno, generando una definición en común. La estructura del modelo COSO está compuesto por cinco componentes⁹:

- 1) Ambiente de Control
- 2) Evaluación de Riesgos.
- 3) Actividades de Control.
- 4) Información y Comunicación.
- 5) Supervisión.

FIGURA N° 3 – COSO 1992



⁹ Adaptado de "Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno" por Deloitte, 2015.

En la descripción anterior se puede observar una relación entre los componentes del COSO 1992 con la aplicación que se proporciona en las distintas unidades y/o áreas de la organización, que se alinean para garantizar la continuidad de las operaciones, razonabilidad en los estados financiero y cumplimiento.

6.4.2 El Marco Integrado COSO 2013

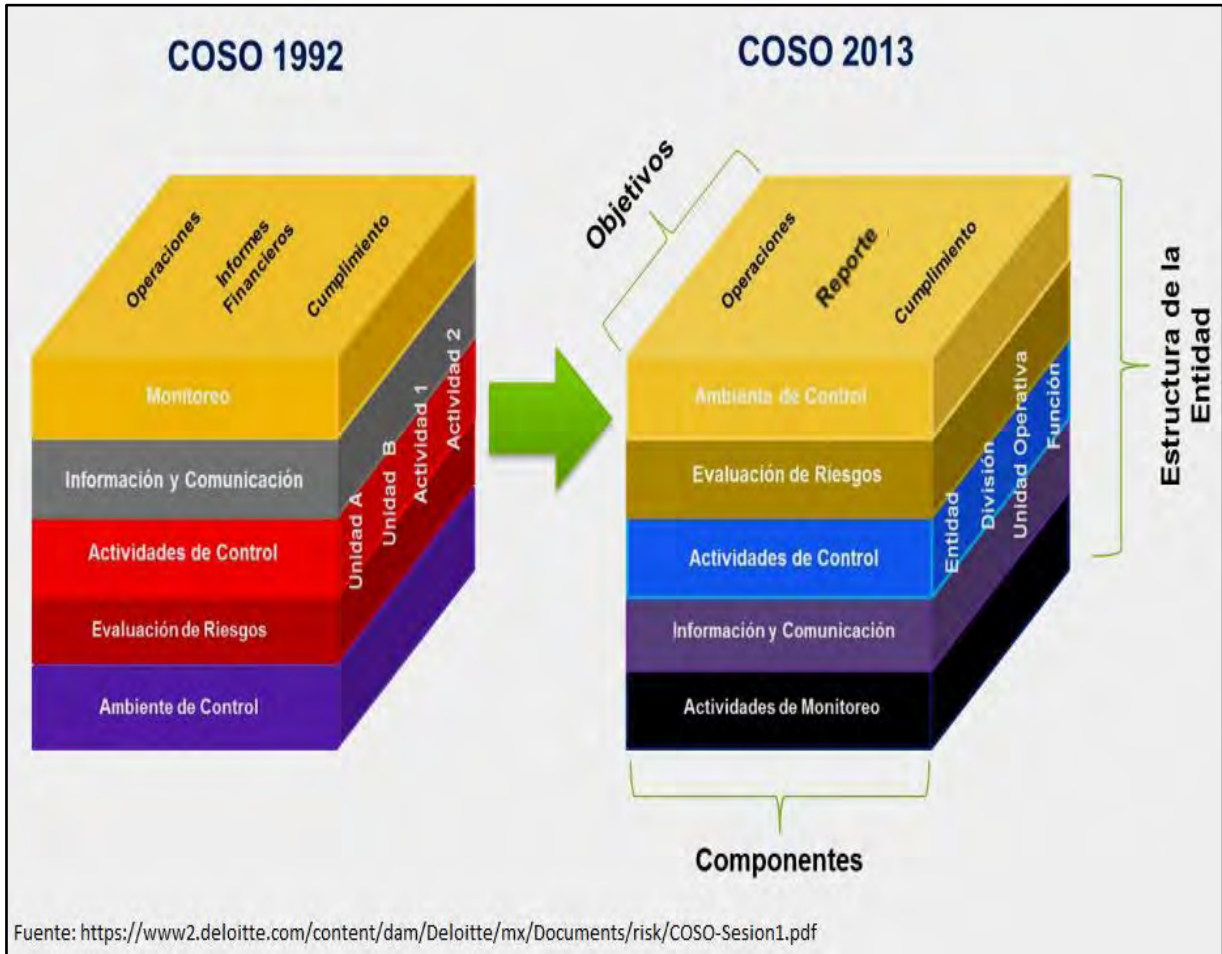
En el mes de mayo de 2013, COSO publicó la actualización del Marco Integrado de Control Interno cuyos objetivos son los siguientes: aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las compañías y áreas operativas, y mejorar el método de su ejecución al ampliar los objetivos operativos y de emisión de informes. Dicho, en otros términos, el nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que a la fecha se ven enfrentadas las organizaciones (Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno (Auditool, 2014)

Al respecto, (Auditool, 2014, párr. 2)¹⁰ refiere que: Algunos de los factores más relevantes que contribuyeron a la actualización del Marco Integrado de control interno son:

- Variación de los modelos de negocio como consecuencia de la globalización.
- Mayor necesidad de información nivel interno por entornos cambiantes.
- Incremento del número y complejidad de las normativas aplicables al mundo empresarial a nivel internacional.
- Nuevas expectativas sobre la responsabilidad y competencias de los gestores de las organizaciones.
- Incremento de las expectativas de los grupos de interés (inversores, reguladores) en la prevención y detección del fraude.
- Aumento del uso de las nuevas tecnologías, y su desarrollo constante.
- Exigencias en la fiabilidad de la información reportada.

¹⁰ Adaptado de “Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno” por Deloitte, 2015.

FIGURA N° 4
DIFERENCIAS COSO 1992 Y COSO 2013



En la descripción anterior se puede apreciar la diferencia entre el COSO 1992 y 2013, siendo entre estos, los componentes y el impacto en la entidad a nivel de su estructura organizacional, asimismo, entre los objetivos, respecto a los informes financieros y reporte.

El siguiente cuadro refleja los cambios notables latentes en el Marco Integrado de Control Interno 2013, a nivel de la alta gerencia.

TABLA N° 1
CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN EL MARCO INTEGRADO DE CONTROL
INTERNO 1992-2013

COSO 1992 Se mantiene:	COSO 2013 Cambia
Definición del concepto de Control Interno.	Ampliación y aclaración de conceptos con el objetivo de abarcar las actuales condiciones del mercado y la economía.
Cinco componentes del control interno.	Codificación de principios y puntos de enfoque con aplicación internacional para el desarrollo y evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno. Aclaración de la necesidad de establecer objetivos de negocio como condición previa a los objetivos de control interno.
Criterios a utilizar en el proceso de evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno.	Extensión de los objetivos de reporte más allá de los informes financieros externos, a los de carácter interno y a los no financieros tanto externos como internos.
Uso del Juicio profesional para la evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno.	Inclusión de una guía orientativa para facilitar la supervisión del Control Interno sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos de reporte.

Nota: En la tabla se detalla los cambios significativos en el COSO 1992 y 2013. Adaptado de "Lo que todo Auditor debe conocer de COSO 2013", por Auditool, 2014.

Nota: En la tabla se detalla los cambios significativos en el COSO 1992 y 2013. Adaptado de "Lo que todo Auditor debe conocer de COSO 2013", por Auditool, 2014.

Es por esta razón que lo que hace diferente al COSO 1992 con COSO 2013, son los 17 principios que están relacionados en componentes y que sirve para el establecimiento de un sistema de control interno efectivo que debe aplicarse en toda organización:

TABLA N° 2

EVOLUCIÓN DEL MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO 1992-2013

Ambiente De Control	Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión Principio 3: Establece estructura, autoridad, responsabilidad Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad
Evaluación De Riesgo	Principio 6: Especifica objetivos relevantes Principio 7: Identifica y analiza los riesgos Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes
Actividades De Control	Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos Principio 13: Usa la información Relevante
Información y Comunicación	Principio 14: Comunica internamente Principio 15: Comunica externamente
Actividades de Monitoreo	Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

Nota: Marco Integrado de Control Interno disgregado en sus componentes y principios. Adaptado de "17 principios de Control Interno según COSO 2013", por Auditool, 2016

Nota: Marco Integrado de Control Interno disgregado en sus componentes y principios. Adaptado de "17 principios de Control Interno según COSO 2013", por Auditool, 2016

6.4.2.1 Objetivos del COSO 2013

En su versión actualizada de Control interno - Marco integrado, traducido al español por el Instituto de Auditores Internos de España, se define las categorías de los objetivos a los que se orienta el control interno basado en COSO 2013. Los referidos objetivos según (COSO, 2013, p. 3), son los siguientes:

- Objetivos Operativos – Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluido sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- Objetivos de Información – Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
- Objetivos de Cumplimiento – Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

6.4.2.2 Ventajas del COSO 2013

Al respecto (Fierro & Sotomayor, 2013), sostiene sobre los aportes que brinda el COSO:

- Estructura bien definida para determinar las responsabilidades de todos los integrantes de la empresa.
- Permite reconocer cada una de las habilidades y competencias de las personas en sus actividades rutinarias para poder potenciarlo en favor del colaborador.
- Establecer estrategias es que las empresas definen hacia donde quieren llegar, y establecen las acciones de planificación.
- La identificación ayuda a realizar un manejo eficiente de las operaciones y aprovechar las ventajas que se puedan dar en cada proceso que opera la organización.

Las principales ventajas que se hacen notar en el uso del COSO 2013 son:

- El manejo adecuado en los procesos que desarrolla la compañía, es decir para cada una de las operaciones existen un manual de funciones y códigos de ética para acompañar en el actuar de las personas que ejecuta cada una de sus labores encomendadas, sin salirse de los marcos previamente diseñados.
- Contribuye en el análisis óptimo en las operaciones sistemáticas, bajo ordenamientos, manuales de procedimientos para impulsar la comprensión y hacer de esta un entendimiento de carácter global con el fin de agilizar su lectura y comprensión.
- Contribuye en la optimización del tiempo y los recursos, por razones que facilita el monitoreo, y el rápido acceso a la información para su análisis respectivo.
- Contribuye en descubrir alguna determinada alteración de procedimientos.
- Mediante la disponibilidad óptima de la información, la compañía, se pueden tomar decisiones en tiempo y en forma frente a decisiones de inversión o al momento de atender conflictos que puedan derivarse en riesgos.
- Permite aprovechar las oportunidades de forma activa proactiva.
- Ayuda a examinar las incidencias financieras para de esta manera revertir la situación.
- Ayuda a establecer los diversos niveles de riesgos.

- Ayuda a consolidar la información, lo que es obtenida mediante automatización de los procesos.
- Identificación a tiempo sobre eventos, tanto positivos como negativos, para responder con la urgencia que determinada situación así lo amerite. Situaciones que son útiles y favorables para la compañía. (Fierro & Sotomayor, 2013)

6.4.2.3 Importancia del COSO 2013

Según lo señala la Contraloría General de la República del Perú y la Cooperación Alemana al Desarrollo – Agencia de la GIZ en el Perú (CGR & GIZ, 2014), la importancia del control interno respecto a sus beneficios son los siguientes:

- a) La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- b) El control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.
- c) El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- d) El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- e) El control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias (p. 12).

En ese sentido (Carmona & Barrios, 2007): El ambiente de control influye sobre el grado de conciencia que tiene el personal al respecto. El control interno está en función de la integridad y la capacidad del personal de la entidad. La eficacia de los controles está en correspondencia con la ética y los valores de las personas que los crean, administran y supervisan. Por lo tanto, la integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control. (p.155).

El sistema de control interno contribuye a la seguridad de las operaciones que desarrolla la compañía, especialmente lo que concierne al sistema contable, debido a que por medio de la definición, aplicación y evaluación de los procedimientos administrativos, contables y financieros se puede obtener cierto nivel de seguridad deseado, como consecuencia del cumplimiento efectivo del proceso de control, mediante un monitoreo constante y eficiente que permita la detección oportuna de riesgos, así como acciones correctivas y la utilización de planes de contingencias previamente desarrollados, en caso de ser necesario.

Es por ello, que la importancia de la implementación de un adecuado sistema de control interno es primordial, ya que a través de la utilización de una metodología preventiva se puede evitar muchas acciones que pueden convertirse en una real amenaza para una organización, y llevarla a situaciones de riesgo que crean inestabilidad y especulación. En tanto, se considera al sistema de control interno como la columna vertebral de una empresa que brinda soporte, mediante la utilización de los lineamientos de ejecución de actividades, procedimientos diseñados para cada actividad y de acuerdo a las funciones ejercidas por el personal y políticas que sirven de guía para encaminar el accionar de todos quienes conforman una empresa.

En efecto, el sistema de Control Interno contribuye a la mejora de la comunicación, el cual ayuda a cubrir todas las necesidades de una entidad, orientando a los trabajadores a ejecutar sus operaciones de acuerdo a las funciones encomendadas y al cumplimiento de objetivos y metas trazadas.

6.4.2.4 Componentes del COSO 2013

Este marco, según lo señala (Santa Cruz, 2015), consta de 5 componentes que son: Entorno de control: El ambiente de control marca el camino del funcionamiento en la organización e impacta en la concientización de los colaboradores sobre la relevancia del control.

Asimismo, este tiene gran influencia en los otros componentes. Esta sección incluye la integridad, así como los límites en donde se establecen los diversos niveles de responsabilidad, esquema organizacional, distribución de autoridad y evaluación de rendimiento.

- Evaluación de riesgos: Se sustenta en la detección y análisis de los riesgos con índices de mayor relevancia dentro de la empresa. Es decir, el COSO se centraliza en equilibrar, medición y delimitar con base a los aleatorios hechos que alcancen impactar y tener que organizar resultados para la compañía e impactan en los objetivos planteados.
- Actividades de control: Estas actividades están agrupadas como políticas y procedimientos que contribuyan en el cumplimiento de las directrices y se orientan a mitigar los impactos potenciales en los que puede verse de cara la empresa. Este tipo de funciones pueden establecerse como actividades preventivas.
- Información y comunicación: Se refiere principalmente a captar y transferir información dentro de la organización y establecer contribución al respeto y cumplimiento de las responsabilidades. Es decir, que cada empresa debe desarrollar sistemas interconectados para intercambiar información oportuna en tiempo y forma. Asimismo, esta información debe contar con disponibilidad para los diversos niveles de la organización.

- **Actividades de Monitoreo:** Este debe ejecutarse mediante procedimientos como: revisión y evaluaciones que garanticen el buen funcionamiento de cada uno de los controles. Dicho de otra forma, este componente ayuda a identificar que los controles funcionan de manera adecuada.

6.4.2.5 Principios del COSO 2013

En su versión actualizada de Control interno - Marco integrado, se establece cinco componentes, asociados a diecisiete principios, los cuales son aplicables a los objetivos operativos, de información y cumplimiento.

Los referidos principios soportan directamente los componentes de control interno según (COSO, 2013, pp. 6-7), son los siguientes:

a) Entorno de Control

- 1**. La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.
- 2**. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desarrollo y el rendimiento del sistema de control interno.
- 3**. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
- 4**. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.
- 5**. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

b) Evaluación de Riesgos

6 . La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

7 . La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre lo cual determinar cómo se deben gestionar.

8 . La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.

9 . La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

c) Actividades de Control

10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la concesión de los objetivos.

11 . La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

12 . La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

d) Información y Comunicación

13 . La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

14 . La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

15 . La organización se comunica con los grupos de intereses externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

e) Actividades de Supervisión - Monitoreo

16 . La organización selección, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

17 . La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

Se hace necesario mencionar que, dentro de los principales cambios en el modelo COSO 2013, los 5 componentes que conforman el sistema de control interno son disgregados en los 17 principios referidos líneas arriba, asimismo, estos principios son basados en puntos de intereses o de enfoque.

Al respecto, Deloitte (2015), señala que, la actualización del marco "proporciona "puntos de enfoque", o características importantes de los principios; al tiempo que reconoce que el diseño y la implementación de controles relevantes para cada principio y componente, requiere de juicio y serán diferentes de acuerdo a la organización (p.10). Asimismo, Martínez (2014) refiere que, la gestión tiene la facultad de determinar los puntos de enfoque o de interés son relevantes para la empresa, es decir, la empresa no requiere de todos los puntos referidos para valorar la aplicación del sistema de control interno. Por lo expuesto, en la presente investigación no se profundiza en el desarrollo de los puntos de interés o enfoque del Marco Integrado COSO 2013.

6.4.3 Evolución del COSO

En ese sentido, la CGR & GIZ (2014) señala que, el COSO es considerado como un punto obligado de referencia cuando se trata temas relacionados al control interno, aplicados tanto en el sector empresarial, del gobierno y centro de estudios e investigación, sin embargo, existen otros modelos alrededor del mundo, los cuales plantean también propósitos y aspectos importantes sobre el control interno.

Así también, desde la década de los 70, a causa del destape de muchas operaciones ilegales en los negocios. A partir de los años 80 se iniciaron a poner en práctica una serie de acciones con el objetivo de atender un conjunto de inquietudes sobre la variedad de conceptos, interpretaciones, definiciones que existían sobre el Control Interno en el ámbito global. (Fierro & Sotomayor, 2013).

6.4.3.1 El COSO ERM - 2004

Para el año 2004 la organización COSO puso mayor énfasis a los hechos ocurridos por las empresas que salieron a la luz, como son Enron, WorldCom y otras compañías que operaban en los Estados Unidos, desde los años 2001 y 2002, es ahí donde se publicó el Enterprise Risk Management- Integrated Framework (Marco integrado de Gestión de Riesgos) o conocido como COSO II o COSO-ERM, vino con el fin de dar un nuevo enfoque a las prácticas sobre el concepto de Control Interno e introduciendo la importancia de una gestión de riesgos adecuada, haciendo que todos los niveles de la empresa se involucren en los procesos.

En este proceso destacamos que la novedad que introduce COSO II-ERM es la ampliación de componentes de COSO I de cinco a ocho. En la conceptualización teórica se puede distinguir la estructura del COSO – ERM 2004, aplicando a la estructura organizacional de la entidad tomando en consideración sus objetivos estratégicos, el cual podríamos considerar como una diferencia básica respecto al COSO 1992-2013. Asimismo, el aumento de los componentes, siendo los siguientes:

- 1) Ambiente de control
- 2) Establecimiento de objetivos
- 3) Identificación de eventos
- 4) Evaluación de Riesgos
- 5) Respuesta a los riesgos
- 6) Actividades de control
- 7) Información y comunicación
- 8) Supervisión

Al respecto, se presentan las diferencias en los componentes que conforman el COSO I 1992 y COSO ERM 2004, dando en esta última un enfoque a la gestión de riesgos a diferencia del COSO I asociada al control interno.

En consecuencia, a los grandes escándalos que surgieron en las distintas empresas, las cuales, presentaban diferentes características y objetivos, se establecieron nuevas metodologías de gestión con la finalidad de comprometer a toda la organización y a todo nivel, denominado Gobierno Corporativo.

Es decir, complementar las reglas de planeación y evaluación de COSO 2013 con el COSO-ERM, para la práctica de la administración de riesgos empresariales, existiendo una estrecha relación entre el ERM y el Gobierno Corporativo enfocado hacia el control operativo, legal, financiero, logístico y de medio ambiente (Estupiñán, 2015).

6.4.3.2 El COSO ERM – 2017

COSO ERM 2017 Gestión de Riesgos Empresariales, según Deloitte (2017) lo que se pretende con esta actualización es:

- Mayor comprensión del valor de la gestión de riesgo para definir y ejecutar la estrategia.
- Alineación entre desempeño y gestión de riesgos.

- Acondiciona de mejor manera las expectativas de gobierno y supervisión.
- Reconoce la globalización de los mercados y las operaciones, así como el incremento de la volatilidad, complejidad y ambigüedad de los negocios.
- Presenta nuevos caminos para ver el riesgo, para alcanzar los objetivos en un contexto de negocios de alta complejidad.
- Mayor transparencia hacia los Stakeholders.
- Interpreta la evolución de la tecnología y la proliferación del análisis de datos que soporta la toma de decisiones.
- Establece definiciones claves, componentes y principios para todos los niveles de la gestión de riesgos.

COSO – ERM en su versión basado en el modelo 2017, es conformado por 20 principios enfocados en la gestión de riesgos, los cuales se encuentra clasificados en Gobierno y cultura, Estrategia y definición de objetivos, Desempeño, Análisis y revisión; e Información, comunicación y presentación de informes, tal como se aprecia en su descripción. Deloitte (2017) señala que, para fortalecer el ERM y aprovechar las ventajas del Marco COSO ERM 2017 deberán considerarse los siguientes pasos:

	<p>Entienda los cambios en el marco Estudiar el marco y las guías de apoyo de forma que se entienda claramente la integración con la estrategia y el desempeño.</p>
	<p>Diagnóstico de Integración con la Estrategia Entender dónde está la organización "hoy" en la integración del ERM con el proceso estratégico, la identificación de riesgos emergentes y la toma de decisiones</p>
	<p>Defina un "Roadmap" Definir una hoja de ruta para la transformación del ERM que incluya iniciativas acordes en los 4 pilares: la integración con la estrategia, el Gobierno y la cultura, el modelo operativo y de negocios y el reporte y la tecnología.</p>
	<p>Involucre a la Junta Directiva La junta es la responsable final por el ERM. Darles a conocer el programa de transformación y lo beneficios permitirá obtener su aprobación y los recursos necesarios.</p>
	<p>Alineación e Integración con COSO 2013 Son dos marcos que se complementan, pero con propósitos diferentes. COSO ERM – Estrategia y Desempeño, COSO 2013 – Control Interno</p>

En la figura se puede apreciar las ventajas de la aplicación del COSO ERM – 2017, siendo su foco la gestión del riesgo con base en la estrategia y el desempeño de la organización.

Finalmente, cabe señalar que, “Tanto la prevención como la disuasión son menos costosas que el tiempo y el gasto requerido para la investigación y detección del fraude cuando ya fue cometido” (Rozas, 2009, p. 66).

En ese sentido, el término “fraude”, según (IFAC, 2011, p. 112) refiere: A un acto intencionado de uno o más individuos de entre la dirección, de los responsables del gobierno de la entidad, empleados, o terceros que implica el uso de engaño para obtener un beneficio injusto o ilegal. En cualquiera de los dos casos puede haber colusión dentro de la entidad o con terceros ajenos a la entidad.

6.5 EL CONTROL EXTERNO

Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos; y es aplicado por la Contraloría General de la República u otro órgano del Sistema Nacional de Control. Los órganos de control fiscal externo son aquellos que no forman parte de la administración activa, ubicándose fuera de ella y sin que exista ninguna especie de subordinación o dependencia (Sánchez, 2010).

El control externo comprende la vigilancia, inspección y fiscalización ejercida por los órganos competentes del control fiscal externo sobre las operaciones de las entidades sometidas a su control. Tales actividades deben realizarse con la finalidad de determinar el cumplimiento de las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias o demás normas aplicables a sus operaciones, así como para determinar también el grado de observancia de las políticas prescritas en relación con el patrimonio y la salvaguarda de los recursos de tales entidades.

De igual forma deben los órganos de control fiscal externo evaluar la eficiencia, eficacia, economía, calidad de sus operaciones, con fundamento en índices de gestión, de rendimientos y demás técnicas aplicables, evaluando además, el Sistema de Control Interno y formular las recomendaciones necesarias para mejorarlo.

7. LA SEGURIDAD SOCIAL EN BOLIVIA Y LAS CAJAS DE SALUD COMO ENTES GESTORES DEL SEGURO SOCIAL DE CORTO PLAZO

En este punto se exponen los antecedentes que fundamentan la consolidación de la Seguridad social así como las principales normativas vigentes, relativas a este ámbito, así como las disposiciones legales que establecen los aportes y procedimientos de pago por el Régimen Social de Seguro a Corto Plazo de los empleadores con relación al Aporte Patronal establecido.

7.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN BOLIVIA

“En 1920 se crea el sistema de seguridad social boliviano, como respuesta al desarrollo de la red de ferrocarriles que contaba con altas tasas de siniestralidad. Durante las décadas de los años 1940 y 1950 se generaliza la protección al trabajador y a su entorno familiar”¹¹. Ello se formaliza en 1956, cuando se dicta el Código de Seguridad Social que da participación a tres actores en el funcionamiento del sistema: estado, trabajadores y empleadores. Su propósito fue dar continuidad a los medios de subsistencia en caso de contingencias, la aplicación de procedimientos para la rehabilitación de las personas inutilizadas y la concesión de los medios necesarios en especie y en dinero para el asegurado y su familia, en los casos de enfermedad, maternidad, riesgos profesionales, invalidez, vejez y muerte¹².

¹¹MACEIRA, Daniel Organización y Funcionamiento de las Cajas de Salud en Bolivia Aportes para una Estrategia de Seguimiento y Evaluación, 2002, pag.14.

¹²ROJAS CALLEJAS, Brun; ¿EN QUÉ CONSISTE LA LEY DE PENSIONES ACTUAL? Características, alcances y problemas, Junio 2013.

En 15 de abril de 1987, se promulga la Ley N° 924, conocida como Ley de Racionalización de la Seguridad Social Boliviana. La mencionada ley, establece la creación del Seguro Social de Corto Plazo financiado totalmente con el aporte patronal, crea el Seguro Social de Largo Plazo para invalidez, vejez, muerte y riesgos profesionales financiado por el aporte laboral y estableció el aporte estatal.

Desde la sanción del Código de Seguridad Social a la actualidad profundos cambios afectaron el funcionamiento del sistema, que implicaron, entre otros aspectos, la separación de los seguros de salud de los fondos de pensiones, definidos actualmente como esquemas de corto y largo plazo (Sistema de Reparto), respectivamente, la cual se realizó en abril de 1987 a través de la Ley N° 924 y su Decreto Supremo Reglamentario N° 21637.

Es así que la Ley N° 1732 de 29 de noviembre de 1996 abrogada, introdujo la Reforma de Pensiones e impuso el sistema de capitalización individual en reemplazo del sistema de reparto para los Seguros de Largo Plazo y se encomendó su administración a las Administradoras de Fondos de Pensiones, con lo cual “desapareció el Sistema de Financiamiento tripartito”¹³ es decir Estado, empleador y trabajador. Limitando el aporte al trabajador y al empleador. Consecuentemente el “Estado participa en su financiamiento solo en su calidad de empleador, no como Estado, abandonando su carácter de elemento redistribuidor para superar las desigualdades”¹⁴.

En 2010 la ley de Pensiones N° 065 abroga la Ley 1732 implanta el Sistema Integral de Pensiones dentro del seguro social de Largo Plazo. La actual ley de pensiones mantiene el Ahorro individual de los aportantes y el Régimen Contributivo, donde los trabajadores son la única fuente principal de financiamiento. El Estado no aporta para la jubilación. Su aporte se restringe al régimen no contributivo (pago de la Renta Dignidad a los mayores de 60 años).

¹³TUFIÑO, Nancy; Seguridad Social: un derecho humano, 2012, pág. 31.

¹⁴TUFIÑO, Nancy; Seguridad Social: un derecho humano, 2012, pág. 31.

Los empleadores tampoco aportan para el ahorro de jubilación de los trabajadores. Su aporte es para el Fondo solidario (3%), post jubilación¹⁵.

7.2 EL RÉGIMEN DEL SEGURO SOCIAL DE CORTO PLAZO Y SU FINANCIAMIENTO.

El Régimen de Seguro Social de corto Plazo, está compuesta por la modalidad contributiva y no contributiva. La modalidad contributiva es denominada así porque su financiamiento se la debe realizar de manera efectiva a través de un aporte, el cual activa las prestaciones. Esta modalidad está compuesta por los seguros de enfermedad, maternidad y riesgos profesionales. Sus prestaciones se traducen en servicios, especie y dinero.

El seguro de enfermedad cubre accidentes o enfermedades comunes, es decir las que no se originaron por las actividades realizadas en el trabajo, esta últimas son cubiertas por el Seguro de riesgos profesionales. El seguro de maternidad cubre a partir de la gestación a las mujeres embarazadas hasta un año después del nacimiento.

La modalidad No contributiva “puede definirse como el conjunto de programas de transferencias y subsidios públicos, normalmente financiados por impuestos, bajo el principio de solidaridad”. Dentro de esta modalidad se han implementado: el Seguro Universal Materno Infantil, el Seguro de Salud para el Adulto Mayor, el Bono Juana Azurduy de Padilla.

7.2.1. Estructura del Seguro Social de Corto Plazo

Dentro del contexto de los Seguros Médicos a Corto Plazo, Bolivia cuenta con las siguientes instituciones prestadoras de servicios en salud¹⁶:

¹⁵ROJAS CALLEJAS, Bruno; ¿EN QUÉ CONSISTE LA LEY DE PENSIONES ACTUAL? Características, alcances y problemas; Junio, 2013.

- ❖ Caja Nacional De Salud
- ❖ Caja Petrolera De Salud
- ❖ Caja De Salud De La Banca Privada
- ❖ Caja Bancaria Estatal De Salud
- ❖ Caja De Salud “Cordes”
- ❖ Seguro Integral De Salud (Sinec)
- ❖ Caja de Salud de Caminos y R.A.
- ❖ Seguros Sociales Universitarios (8 Seguros)
- ❖ Corporación Del Seguro Social Militar “COSSMIL”
- ❖ Seguros Delegados

7.2.2. Financiamiento del Seguro Social de Corto Plazo

“La contribución o aporte para Corto Plazo en un principio estaba a cargo de los empleadores (8%) y trabajadores (2%)”¹⁷. Actualmente su financiamiento está a cargo del empleador y el porcentaje es del 10 %¹⁸ de salario cotizable, es decir el total ganado del trabajador¹⁹.

El aporte mínimo que se debe realizar por trabajador no debe ser inferior al 10% del Salario mínimo nacional a la fecha de aportación. Es decir, en 2013 el salario mínimo nacional es de 1200²⁰ el 10% es 120 (aporte mínimo mensual)

¹⁶TUFIÑO, Nancy; Seguridad Social: un derecho humano, 2012, pág. 59.

¹⁷TUFIÑO, Nancy; Seguridad Social: un derecho humano, 2012, pág. 44.

¹⁸Decreto Supremo N° 21637 de 25 de junio de 1987, Art. 8 y Código de Seguridad Social de 14 de diciembre de 1956, art. 162.

¹⁹FINANCIAMIENTO: LEY N° 924 D.S. N° 21637. Anuario Estadístico del Sistema de Seguridad Social de Corto Plazo INASES, 2012.

²⁰Decreto Supremo N° 1549, 10 de abril de 2013, Art 8.

7.3 LAS CAJAS DE SALUD COMO ENTES GESTORES DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE CORTO PLAZO.

Las cajas de salud son las prestadoras de servicios del Sistema de Seguridad Social de Corto Plazo en Bolivia, dependen del Ministerio de Salud y Deportes y al Instituto Nacional de Seguros de Salud (INASES) es la institución desfiscalización, coordinación, control y supervisión de las cajas de salud, asimismo, la estructura institucional del sistema de cajas de salud incluye a los seguros delegados.

Las Cajas de Salud como entes gestores del Seguro de Corto Plazo mediante sus Departamentos de Cotizaciones y órganos de inspección, ejercitan el control del pago de las cotizaciones a fin de determinar la mora eventual de los empleadores y aplicar necesariamente las sanciones previstas en el artículo 221 del Código de Seguridad Social. Para este fin una vez constatada la infracción, las Cajas giran al empleador una Nota de Cargo con especificación de las cotizaciones devengadas, del importe de la multa y de los intereses por mora, la que en el caso de no ser cancelada se tramita por la vía coactiva conforme a lo previsto en el Decreto ley 10173.

7.4 LA SEGURIDAD SOCIAL EN BOLIVIA ASPECTOS LEGALES Y NORMATIVOS

Los principales instrumentos normativos y legales que rigen la Seguridad Social en Bolivia son: El Código y el Reglamento de Seguridad Social, la Ley 890, el D.S. 3008 y el D.S. 25714.

7.4.1 EL CÓDIGO DE SEGURIDAD SOCIAL

Una de las principales normativas que rigen la actividad de la Caja Nacional de Salud es el Código de Seguridad Social, el cual en su Naturaleza y Fines señala en sus dos primeros artículos lo siguiente:

Art. 1º.- El Código de Seguridad Social es un conjunto de normas que tiende a proteger la salud del capital humano del país, la continuidad de sus medios de subsistencia, la aplicación de medidas adecuadas para la rehabilitación de las personas inutilizadas y la concesión de los medios necesarios para el mejoramiento de las condiciones de vida del grupo familiar.

Art. 2º.- La aplicación de las normas de seguridad social, se efectuará mediante este Código constituido por el Seguro Social Obligatorio, las Asignaciones Familiares y sus disposiciones especiales que tienen carácter obligatorio para todas las personas e instituciones comprendidas en el campo de aplicación del presente Código.

7.4.2 EL REGLAMENTO DEL CÓDIGO DE SEGURIDAD SOCIAL POR DECRETO SUPREMO 5315

Entre las principales normativas vigentes se tiene de la misma forma el Reglamento del Código de Seguridad Social, D.S. 5315. Esta normativa refiere en sus artículos relativos a la Naturaleza y Fines que:

Artículo 1º.- La Seguridad Social tiene por objeto proteger la salud del capital humano del país, la continuidad de sus medios de subsistencia, la aplicación de medidas adecuadas para la rehabilitación de las personas inutilizadas y la concesión de los medios necesarios para el mejoramiento de las condiciones de vida del grupo familiar incluida la vivienda de interés social.

Artículo 2º.- La aplicación de las normas de Seguridad Social se efectuara de acuerdo al Código y a este Reglamento que estatuyen los regímenes del Seguro Social Obligatorio, de las Asignaciones Familiares y de la Vivienda Popular, que tienen carácter obligatorio para todas las personas e instituciones comprendidas en su campo de aplicación.

7.4.3 LA LEY 890

En esta disposición legal se determina un Artículo Único. En este se dispone la modificación del Artículo 8 del Decreto Ley N° 13214 de 24 de diciembre de 1975, elevado al rango de Ley por Ley N° 006 de 1 de mayo de 2010.

Asimismo se integra una, Disposición Transitoria Única, la cual señala:

I. De forma excepcional y por única vez, se dispone que los Entes Gestores de Salud condonen multas y su actualización por la no presentación del formulario “Aviso de Baja de Asegurado”. II. Quedan exceptuadas de la aplicación señalada en el Parágrafo anterior, aquellas multas y su actualización por “Aviso de Baja de Asegurado” que fueron canceladas o cuenten con sentencia ejecutoriada.

7.4.4 EL DECRETO SUPREMO N° 3008

Esta disposición legal establece nuevos parámetros para el pago de aportes y recepción de estos de acuerdo a lo establecido. La normativa dispone un Artículo Único, el cual señala que: “Se modifica el Parágrafo III del Artículo 2 del Decreto Supremo N° 25714, de 23 de marzo de 2000, con el siguiente texto: “III. El incumplimiento o el retraso en la presentación del “Aviso de Baja de Asegurado “se sancionará con una multa del cinco por ciento (5%) del salario cotizante del trabajador del mes anterior a su desvinculación. “ Determinación que tiene concordancia con el D.S. 25714.

7.4.5 EL DECRETO SUPREMO N° 25714

Finalmente existe la disposición legal del Decreto Supremo de referencia que establece en sus primeros artículos, lo siguiente: Artículo 1°.- (Ámbito de aplicación) El presente decreto supremo regula la efectivización y cumplimiento de las cotizaciones devengadas a los entes gestores, dentro del régimen a corto plazo de la seguridad social.

Artículo 2°.- (Aportes) Los aportes a los regímenes del seguro social de corto plazo, se sujetarán al siguiente procedimiento.

- I. El pago total o parcial de las cotizaciones efectuado fuera de plazo se sujetará, a partir de la fecha, al tratamiento que sigue:
 - a) La obligación de pagar, junto con las respectivas cotizaciones, un interés igual a la tasa activa bancaria comercial promedio nominal para créditos en moneda nacional con mantenimiento de valor, publicada por el Banco Central de Bolivia y vigente a la fecha de pago de las cotizaciones.
 - b) El monto de las cotizaciones pagadas fuera de término se actualizará sobre la base de la variación de la cotización oficial para la venta del dólar de los Estados Unidos de América, respecto a la moneda nacional, producida entre el día de vencimiento de la obligación y el día hábil anterior a la fecha de pago.
 - c) Una multa equivalente al 10% de los intereses previstos en el inciso a de este artículo.
 - d) Se autoriza a las entidades gestoras, facilitar el pago de aportes en mora mediante convenios, con un plazo de amortización que no exceda los cinco años y el interés del 1% mensual sobre saldos insolutos, en el marco de las previsiones del inciso b que antecede.
- II. El incumplimiento de la entrega de planillas en el plazo máximo de 30 días de vencido el mes correspondiente con carácter general y de 60 días para los sectores minero y petrolero, se sancionará con una multa igual al 1% mensual de la cotización correspondiente a la última planilla presentada.
- III. El incumplimiento o el retraso en la presentación del “aviso de baja de asegurado” se sancionará con la multa que establece el numeral II precedente, calculada sobre la cotización correspondiente a la última planilla presentada. Los casos pendientes de incumplimiento de entrega de partes de baja se sujetarán a la presente disposición.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. METODOLOGÍA

Los elementos metodológicos y criterios de investigación científica relativos a este contenido del Proyecto, toman en cuenta las demandas modernas del entorno social e institucional. En esta condición, es posible coincidir en que la sociedad actual exige individuos como refiere Bernal (2010) "...con mayor capacidad analítica y reflexiva; por consiguiente, más que el conocimiento, se torna prioritaria la capacidad para comprenderlo, interpretarlo, procesarlo, usarlo y en especial, construirlo". Esto significa que la educación debe orientarse a enseñar a pensar ya formar personas con actitud de crítica constructiva y responsable con su propio desarrollo y el de la sociedad.

A su vez, se toma en cuenta la afirmación de que una verdadera competitividad deriva de las fortalezas de una sociedad, de su sistema educativo, de la comunidad investigativa y la cultura. Tamayo y Tamayo define a la investigación como: "un proceso que mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento". (2009)

Es decir que una sociedad en el ámbito del conocimiento, debe aprender los principios básicos del método científico, a formular preguntas, aprender a observar, como también analizar e indagar, así como a desarrollar el hábito de la lectura, reflexionar, escribir, aprender a sintetizar y finalmente obtener conclusiones que permitan describir, correlacionar, explicar o actuar de forma concreta sobre la temática o problema investigado. (Bernal, 2000)

Por lo antes mencionado el Proyecto de Grado realizado, toma en cuenta los enfoques de investigación metodológica, sus métodos derivados así como los alcances investigativos, el tipo de diseño y las técnicas e instrumentos de investigación aplicados en el proceso, los mismos se describen seguidamente.

2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la revisión bibliográfica efectuada, los estudios de tipo Descriptivo: “Tienen como objeto indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables de una población el procedimiento consiste en ubicar a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades” (Hernández y otros: 2003, P.81)

El presente Proyecto de Grado por lo anterior es una investigación de tipo *Descriptiva*, ya que en principio se recolectaron datos sobre diferentes aspectos de la institución estudiada realizando un análisis de los procedimientos implementados y aplicados por la CNS, con lo cual se ha elaborado una propuesta o alternativa de solución a la problemática planteada, de esta forma se ha podido especificar las propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno analizado. La investigación es además Propositiva, porque contribuye a la Institución de estudio, mediante la elaboración de Procesos y Procedimientos propuestos, sistematizando las tareas que efectúan y las acciones de fiscalización que realizan en la unidad de análisis, como parte de sus funciones específicas.

3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos son las formas en las cuales el investigador se aproxima al objeto de estudio. En esta investigación se han utilizado, el método Deductivo e Inductivo, el análisis y la síntesis, lo cual permitió desarrollar una investigación con mayor profundidad.

3.1 MÉTODO INDUCTIVO

El método inductivo, es un procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten. De manera específica, “es el razonamiento que partiendo de casos particulares se eleva a conocimientos generales; o, también, razonamiento mediante el cual pasamos del conocimiento de un determinado grado de generalización a un nuevo conocimiento de mayor grado de generalización que el anterior.” (Stan, 1980)

La inducción se refiere al movimiento del pensamiento que va de los hechos particulares a afirmaciones de carácter general. Esto implica pasar de los resultados obtenidos de observaciones o experimentos, al planteamiento de hipótesis, leyes y teorías que abarcan no solo casos de los que se partió, sino otros de la misma clase; es decir generaliza los resultados (apoyada en formulaciones teóricas existentes en la ciencia respectiva) y al hacer esto hay una superación, un salto en el conocimiento al no quedarnos en los hechos particulares sino que buscamos su comprensión más profunda en síntesis racionales (hipótesis, leyes, teorías) (Rojas, 2004).

3.2 MÉTODO DEDUCTIVO

Para Stan (1980) este método, a diferencia del inductivo, es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son. Por lo tanto, todo pensamiento deductivo nos conduce de lo general a lo particular. De este modo, si un fenómeno se ha comprobado para un determinado conjunto de personas, se puede inferir que tal fenómeno se aplica a uno de estos individuos. Esta generalización no se logra sólo a partir de los hechos empíricos, pues de conocimientos ya alcanzados se pueden obtener (generalizar) nuevos conocimientos, los cuales serán más complejos.

Es decir que la *deducción* es el método que permite pasar de afirmaciones de carácter general a hechos particulares.

En este proceso deductivo se ha tomado en cuenta además la forma como se definen los conceptos (los elementos y relaciones que comprenden) y se realiza en varias etapas de intermediación que permite pasar de afirmaciones generales a otras más particulares hasta acercarse a la realidad concreta a través de indicadores o referentes empíricos. Este procedimiento es necesario para poder comprobar las hipótesis con base en el material empírico obtenido a través de la práctica científica. (Rojas 2004)

El Análisis. “El análisis es la separación material o mental del objeto de investigación en sus partes integrantes con el propósito de descubrir los elementos esenciales que lo conforman” (Rodríguez: 1982, P.34). Con la aplicación de este método se ha efectuado el análisis de la documentación respaldatoria y las referencias técnico-científicas que forman parte del contenido del presente proyecto.

La Síntesis. “La síntesis consiste en la integración material o mental de los elementos o nexos esenciales de los objetos, con el objetivo de fijar las cualidades y rasgos principales inherentes al objeto” (Rodríguez: 1982, P.35).

“El análisis presupone a la síntesis, y viceversa. Análisis y síntesis son de manera correlativa y absoluta inseparables. La síntesis es una totalidad, la cual contiene todo el sistema de relaciones. Sintetizar es: rehacer, recomponer, decir o representar mucho en poco, de manera fiel, justa y clara...En consecuencia, la síntesis sin el análisis arroja resultados ajenos a la realidad” (Zorrilla y otros: 1997, P.24,25).

Por ello se sintetizan los resultados en conclusiones del análisis efectuado, así como la elaboración de cuadros y flujogramas que permiten describir los contenidos de los Procesos y Procedimientos propuestos, como aporte del Proyecto final.

4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación ha planteado de una manera dinámica la participación activa de los funcionarios (Inspectores y Auditores) que intervienen en el desarrollo de los procedimientos de la Sección Fiscales Especiales, efectuando el llenado de formularios prediseñados, cuestionarios y entrevistas de forma directa en el propio ámbito de su desempeño laboral. Por lo expuesto, las técnicas principales que se han aplicado en este Proyecto son: la entrevista, la encuesta, la matriz FODA y la observación.

4.1 LA ENTREVISTA

La entrevista se conceptualiza como una “reunión para intercambiar información entre una persona (entrevistador) y otra (entrevistado) u otras (entrevistados). En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a una tema”. (Hernández et. al.: 2003). Se utilizó esta técnica con el fin de obtener información específica mediante la interacción directa con sujetos que forman parte del estudio, estas entrevistas son semi-estructuradas, porque se realizaran preguntas abiertas, dando la oportunidad de recibir más matices de las respuestas, y algunos cuestionamientos sobre la problemática investigada, en el caso específico se aplicó esta entrevista a las autoridades o profesionales con experiencia en la responsabilidad sobre la aplicación, supervisión y optimización de procesos de la unidad de estudio 1 autoridad en ejercicio y dos ex autoridades.

4.2 LA ENCUESTA

Para Malhotra, las encuestas se aplican a un gran número de personas, además según el mencionado autor, este procedimiento incluye la aplicación de un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica. (Malhotra Naresh: 2004).

La encuesta para el presente Proyecto, ha sido diseñada con base a determinadas preguntas estandarizadas, dirigidas a los trabajadores del Departamento Nacional de Cotizaciones de la Sección Fiscales Especiales (10 funcionarios) de la CNS, información que permitió diseñar una propuesta más real para esta institución.

4.3 EI FODA

La sigla FODA, es un acrónimo de Fortalezas (factores críticos positivos con los que se cuenta), Oportunidades, (aspectos positivos que se pueden aprovechar utilizando las fortalezas), Debilidades, (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de los objetivos).

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc.) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados. (Espinoza, 2013, disponible en: <http://robertoepinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/> Visitada el 14/09/2017 a Horas 21:00)

Mediante la aplicación del FODA se han podido determinar de forma más clara las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, en la Sección Fiscales Especiales de la Caja Nacional de salud; Identificando una de las principales como la falta de una sistematización de sus procesos o procedimientos para la función de Inspección y Fiscalización de los aportes al Seguro Social a Corto Plazo de la CNS.

4.4 LA OBSERVACIÓN

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. Establece la relación directa entre el sujeto que observa y el objeto que es observado, que es el inicio de toda comprensión de la realidad.

Consiste en examinar directamente algún hecho o fenómeno según se presenta espontáneamente y naturalmente, teniendo un propósito expreso conforme a un plan determinado y recopilando los datos en una forma sistemática

La observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable del comportamiento o de la conducta manifiesta, la cual puede utilizarse en muy diversas circunstancias (Hernández et al, 2003). Con los métodos o técnicas de observación el investigador participa mirando, registrando y analizando los hechos de interés (Blaxter et al, 2000).

Para el Proyecto efectuado, se aplicó esta técnica mediante el registro simple de las condiciones de trabajo, documentación, equipos y recursos humanos, en las visitas efectuadas; Evidenciando que existe mucho volumen de documentación física acumulada y pendiente de ejecución, en muchos casos desde el 2015, así también la falta de equipos informáticos actualizados, además de que según la información recabada, solo el 60% del personal de esta Sección tiene formación profesional en el área de Contaduría Pública o Auditoría.

5. UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA

En el Proyecto realizado, el Universo lo integran el Departamento Nacional de Cotizaciones y la Sección de Fiscales Especiales, compuesta por 20 trabajadores.

5.1 POBLACIÓN

En este caso, la población de estudio han sido los mismos trabajadores (técnicos, inspectores y auditores) de la Sección de Fiscales Especiales, los cuales conforman **un equipo de 10 profesionales y técnicos**, ya que son quienes desarrollan las tareas y funciones en los procedimientos que se han sistematizado para su mejora. Así como **3 autoridades** de la C.N.S., una en ejercicio (1) y dos ex autoridades (2) responsables de la Sección de Fiscales Especiales.

5.2 MUESTRA O UNIDADES DE OBSERVACIÓN

Las unidades de observación delimitadas o muestra, la componen todos los trabajadores y funcionarios de la Sección de Fiscales Especiales, profesionales responsables del seguimiento, control y fiscalización del pago de Aportes Patronales al Régimen a Corto Plazo de la Caja Nacional de Salud por parte de Instituciones del Sector Público; Asimismo se consultó a las autoridades (vigente y anteriores) responsables de la unidad de estudio, consultando por su experiencia laboral en el diseño, implementación y/o evaluación de Procesos y Procedimientos que posibilitan un mejor control de la fiscalización de los aportes mencionados en la CNS.

CAPÍTULO V MARCO PRÁCTICO

En este Capítulo se describen y exponen los resultados de las Encuestas (cuestionarios) y Entrevistas (guías de entrevista) aplicadas para la recolección de información y datos relativos a la temática investigada.

1. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A INSPECTORES Y AUDITORES DE LA SECCIÓN DE FISCALES ESPECIALES - CNS

GRAFICO N° 4 – CAPACITACIÓN E INDUCCIÓN FUNCIONES



Los resultados obtenidos establecen que solo un 20% de los encuestados afirma que SI tuvo alguna capacitación o inducción para efectuar el trabajo de fiscalización que realiza en la Sección de Fiscales Especiales de la CNS. El restante 80% no recibió ninguna inducción sobre sus funciones.

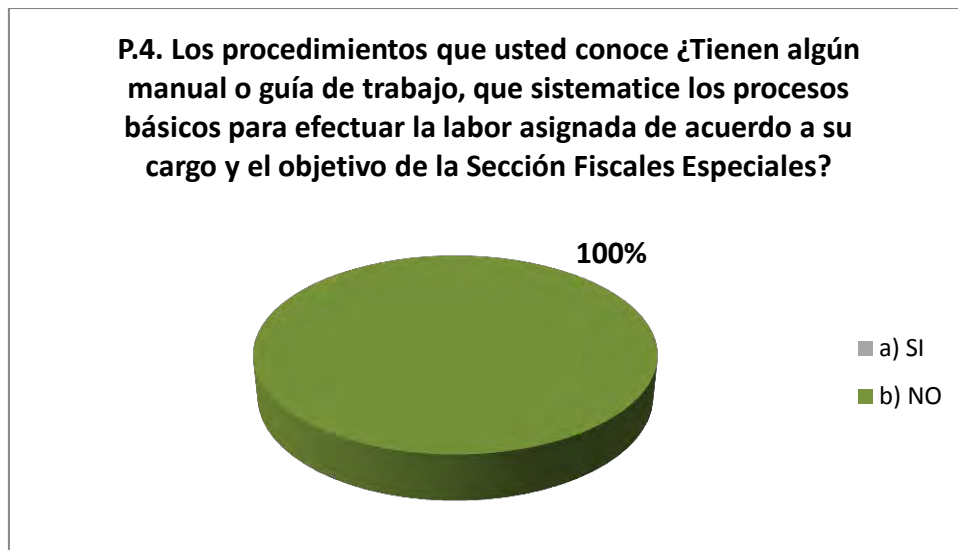
P.2. En esta pregunta se pide que según el conocimiento de los encuestados, mencionen cual es el objetivo principal de la Sección Fiscales Especiales de la CNS. Los resultados obtenidos exponen en las encuestas aplicadas, que el 100% conoce el objetivo principal de la Sección Fiscales Especiales y lo describe de forma similar.

GRAFICO Nº 5 – PROCEDIMIENTOS DE CONTROL SISTEMATIZADOS



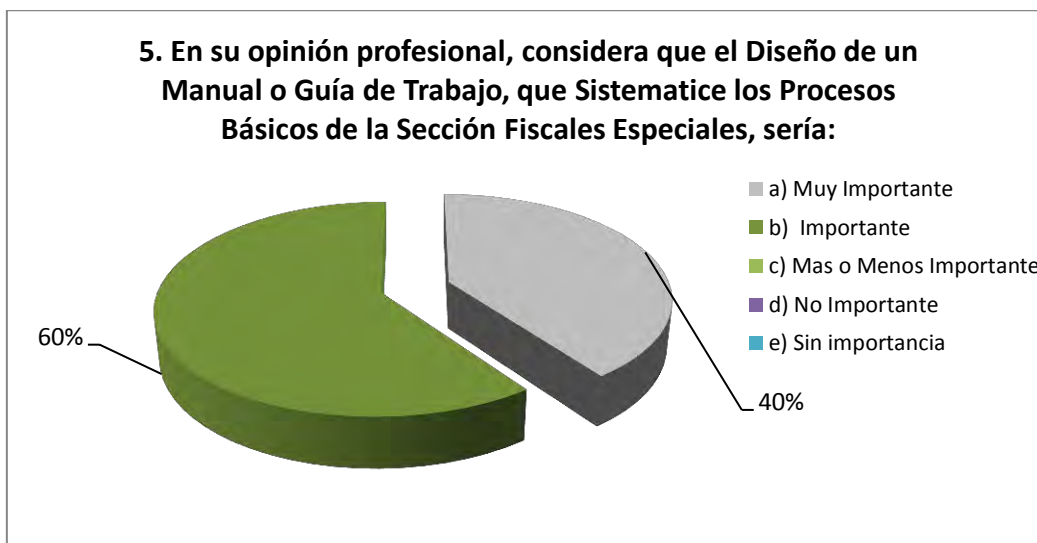
Los encuestados responden en un 30% que SI han sido socializados o sistematizados los procedimientos de la Sección Fiscales Especiales que permiten efectuar el Control y Fiscalización de los Aportes al Seguro a Corto Plazo de la Caja Nacional de Salud.

GRAFICO Nº 6 – PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y LA GUÍA DE TRABAJO



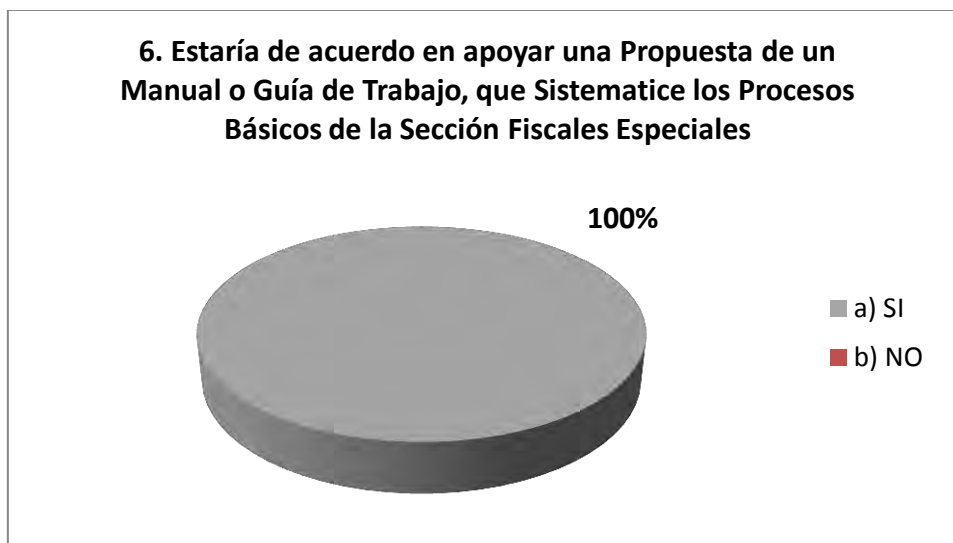
Las respuestas a esta pregunta en un 100% de los profesionales encuestados, establece que **NO** tienen algún manual o guía de trabajo, que sistematice los procesos básicos para efectuar la labor asignada de acuerdo a su cargo y el objetivo de la Sección Fiscales Especiales.

GRAFICO Nº 7 – DISEÑO DE UNA GUÍA DE TRABAJO/MANUAL



Se observa que las respuestas obtenidas a esta pregunta, en un 40% responden que es Muy Importante el Diseño de un Manual o Guía de Trabajo, que Sistematice los Procesos Básicos de la Sección Fiscales Especiales y para el 60% restante, este instrumento es importante.

GRAFICO Nº 8 – PROPUESTA DE MANUAL/GUÍA DE PROCEDIMIENTOS



Las personas que participaron en la encuesta aplicada responden afirmativamente en un 100%, Si estar de acuerdo en apoyar una Propuesta de un Manual o Guía de Trabajo, que Sistematice los Procesos Básicos de la Sección Fiscales Especiales de la CNS.

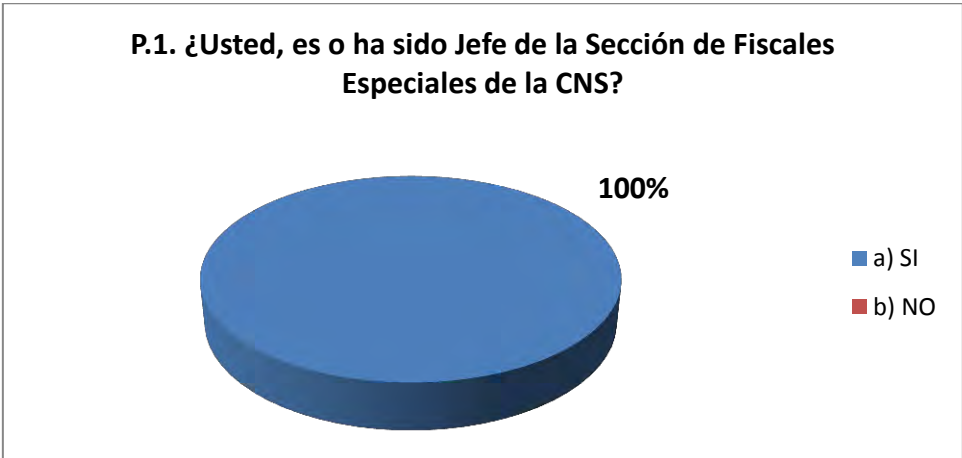
PREGUNTA 7. Puede explicar brevemente de acuerdo a sus funciones como Inspector o Auditor ¿En qué forma y como se realiza la Fiscalización de los aportes que tiene bajo su control o supervisión? Los funcionarios encuestados responden conforme su experiencia laboral empírica, las tareas principales que desarrollan en la Fiscalización del Pago de Aportes de las Instituciones Públicas a la C.N.S., son:

- Obtener la lista o detalle de las Entidades Públicas.
- Memorándum de asignación de las Entidades a fiscalizar.
- Revisión de las Planillas de sueldos y salarios (impreso y medio magnético).
- Verificación del Formulario C - 31 Registro Ejecución de gastos.
- Verificación del Formulario C - 32 (Reversiones).
- Revisión de Formularios AVC-07 Baja de Trabajadores.
- Verificación de Convenio de pago (si existen).
- Verificación de Compromisos de pago si existen.
- Solicitud y revisión de Estados financieros últimos 5 años (de acuerdo al caso).
- Verificación Formulario AVC-03 "Aviso de Novedad del Empleador.
- Realización de Informes diarios y entrega mensual de carpetas institucionales.

2. RESULTADOS ENTREVISTAS

GRAFICO N° 9

LA JEFATURA EN LA SECCIÓN FISCALES ESPECIALES (2005 – 2019)



En el caso de las Autoridades entrevistadas, **todas ellas 100%**, han sido (2 Ex autoridades), o son (1 actual autoridad) Jefes de la Sección de Fiscales Especiales, incluso cumplieron funciones como autoridades en la Jefatura del Departamento nacional de Cotizaciones, de donde expusieron en la entrevista efectuada, su experiencia laboral y profesional derivada de esta responsabilidad.

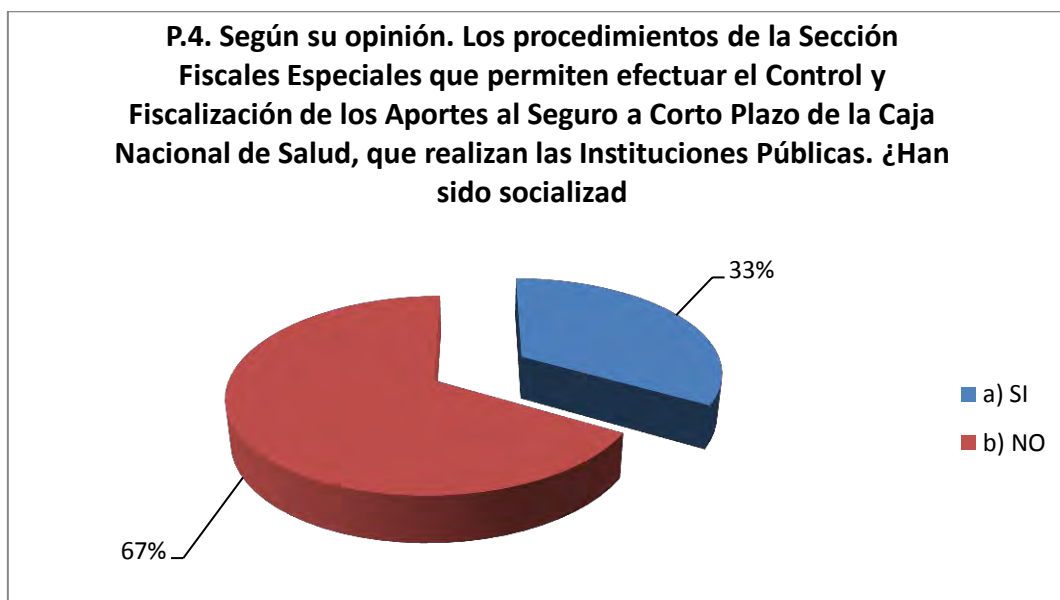
Pregunta 2. ¿Cuánto tiempo es o ha sido Jefe de la Sección de Fiscales Especiales?

En el primer caso el actual Jefe de la Sección de Fiscales Especiales, fue autoridad en este cargo durante 5 años; La anterior profesional a cargo estuvo 4 años en este cargo y el tercer profesional entrevistado estuvo en el cargo durante 5 años.

Pregunta 3. En su experiencia profesional, laboral y como autoridad en la C.N.S., mencione cual es el objetivo principal de la Sección Fiscales Especiales dependiente del Departamento Nacional de Cobranzas.

Las autoridades entrevistadas coinciden en expresar el objetivo principal de la Sección Fiscales Especiales, cual es: **“efectuar la fiscalización de los pagos de aportes patronales del sector público a nivel nacional”**, sobre los montos directamente depositados en cuentas fiscales mediante procedimientos que se establece y se registran en el SIGEP del Ministerio de Finanzas Públicas en forma mensual, con base a las normativas vigentes.

GRAFICO N° 10 – PROCEDIMIENTOS DE CONTROL SISTEMATIZADOS



Para un 33% de las autoridades entrevistadas, los procedimientos de la Sección Fiscales Especiales que permiten efectuar el Control y Fiscalización de los Aportes al Seguro a Corto SI han sido socializados o sistematizados, pero un 67% expresa que NO se han sistematizado estos procesos.

Pregunta 5. Según su experiencia en la C.N.S., como beneficiaría el Diseño de un Manual o Guía de Trabajo, que Sistematice los Procesos Básicos de la Sección Fiscales Especiales.

Todas las autoridades entrevistadas expresan que el beneficio principal del diseño de un Manual o Guía de Trabajo, que Sistematice los Procesos Básicos de la Sección Fiscales Especiales, es: La estandarización y sistematización de estas acciones institucionales, uno de los elementos del Control Interno, mediante el cual se podrá coadyuvar al incremento de las recaudaciones de los aportes patronales de la CNS, mediante una efectiva y oportuna tarea de liquidación, ejerciendo a su vez un seguimiento más efectivo de las operaciones a cumplir, además de aportar un trabajo eficiente y oportuno a las metas de la Institución, en especial por parte de los recursos humanos asignados a estas funciones.

GRAFICO N° 11 – PROPUESTA MANUAL/GUIA DE PROCESOS BÁSICOS SISTEMATIZADOS PARA FISCALES ESPECIALES



El 100% de los profesionales entrevistados, autoridades y ex autoridades de la Sección Fiscales Especiales, están muy de acuerdo en apoyar o realizar una Propuesta de un Manual o Guía de Trabajo, que Sistematice los Procesos Básicos de la Sección, para promover una mayor eficiencia y efectividad en el cumplimiento de sus tareas y funciones asignadas.

CAPITULO VI

PROPUESTA DEL PROYECTO DE GRADO

1. INTRODUCCIÓN

Habiéndose ejecutado una revisión de los procedimientos en las actividades que realiza la Sección de Fiscales Especiales dependiente del Departamento nacional de Cotizaciones de la CNS; Se pudo advertir que se lograría mejorar y agilizar los mecanismos para un óptimo resultado en dichas tareas. Ante la ausencia de estos instrumentos técnicos, se considera que el Manual de Procesos y Procedimientos de la Sección Fiscales Especiales ayudara a corregir las falencias existentes planteadas en la problemática.

En este sentido después de haber realizado y examinado las actividades de la Sección Fiscales Especiales se afirma que el presente manual cumple con las exigencias técnicas requeridas para así poder evaluar y abreviar los resultados programados en la fiscalización que realizan los profesionales del Departamento de Cotizaciones y especialmente las funciones principales de aquellos que cumplen funciones en la Sección Fiscales Especiales

Para la elaboración del presente manual se tomó en cuenta conceptos técnicos, normas legales y disposiciones en vigencia.

Este manual es un instrumento de Control y Seguimiento que expresa las obligaciones laborales y procedimientos a seguir, buscando que las actividades sean integradas y coordinadas para el logro de los objetivos institucionales, así también formaliza los procedimientos que actualmente ejecuta la CNS, en el Departamento de Cotizaciones y especialmente las funciones principales de la Sección Fiscales Especiales.

Se ha elaborado el presente diseño e implementación del manual de procesos y procedimientos para la Sección Fiscales Especiales, con el fin de facilitar el proceso de fiscalización de aportes que desarrollan, y que tenga un instrumento o una guía que explique paso a paso la manera de llevar los procedimientos que permitan ser una fuente de consulta y toma de decisiones para los responsables de la institución.

Esta propuesta se basa principalmente en el hecho de que los funcionarios de la Unidad deben contar con una herramienta, que posibilite la información administrativa, con criterios de eficiencia y transparencia. Con el tiempo debe ser analizado, revisado y actualizado de acuerdo a las necesidades y cambios que se produzcan dentro de la institución.

La elaboración del manual de procesos y procedimientos de la Sección de Fiscales Especiales, responde a la necesidad de efectuar la fiscalización y control de los aportes a la CNS de la manera más transparente y eficiente, así contar con un instrumento y técnicas que permitan la incorporación, registro, mantenimiento, supervisión y control de los pagos respectivos de la instituciones del sector.

De acuerdo a la ley SAFCO es imprescindible la necesidad de métodos y procedimientos que permitan llevar adelante una carrera eficiente y transparente.

El uso de este manual permitirá que los funcionarios y responsables conozcan las actividades y procedimientos para la fiscalización y control de los aportes a la CNS.

Para la elaboración de los diagramas de flujo se utilizó la forma vertical, en los cuales los flujos de las operaciones va de arriba hacia abajo, para que sean interpretados con facilidad.

2. OBJETIVO

Diseñar la propuesta de una Guía de Procedimientos para la fiscalización y control de los aportes a la CNS, en la Sección Fiscales Especiales, que permita mejorar su eficiencia y efectividad en las recaudaciones de los pagos que realizan las instituciones del sector público al Seguro Social a Corto Plazo.

3. DIAGNÓSTICO

El diagnóstico fue realizado en la Sección Fiscales Especiales, unidad administrativa, de seguimiento y control del Departamento Nacional de Cotizaciones dependiente de la Caja nacional de Salud (CNS).

Este es el centro de estudio, donde la participación de la investigadora tuvo la finalidad de determinar la situación real de la oficina señalada, para obtener información que permitió al investigador analizar los procedimientos administrativos, es decir, identificar si están establecidos formalmente en documentos aprobados por la máxima autoridad y otros documentos de referencia, que han proporcionado un panorama completo de la situación de esta dependencia, elementos que han servido para diseñar una Propuesta de implementación a través de un manual de procedimientos que pueda coadyuvar a lograr los objetivos de la institución.

3.1 OBJETIVOS DEL DIAGNOSTICO

Analizar y determinar la situación actual de los diferentes procedimientos administrativos de la Sección Fiscales Especiales del Departamento Nacional de Cotizaciones dependiente de la Caja nacional de Salud (CNS), con relación al manejo de procedimientos de acuerdo a las normas existentes y determinar la aplicación de los instrumentos de organización, así como el grado de conocimiento o información de los mismos por parte de los funcionarios.

4. POBLACIÓN

Se ha tomado como población a la Sección Fiscales Especiales y también a las diferentes autoridades de esta oficina que desempeñaron funciones en los últimos tres años de gestión 2018-2019-2020.

Según la información proporcionada por la Sección Fiscales Especiales del Departamento Nacional de Cotizaciones, se tiene un total de 10 funcionarios (Inspectores y Auditores) trabajando en la Sección Fiscales Especiales y 3 Autoridades en las diferentes gestiones de esta oficina, considerando este número total como la población o universo, que se constituyen en el objeto de estudio.

En el diagnóstico que se ha realizado, el universo representativo no supera a los treinta elementos es por esta razón que no se realizó ningún cálculo estadístico de la muestra y se aplicó un censo promedio con entrevistas y encuestas dirigidas.

4.1 SUJETOS DE ESTUDIO

Los sujetos de estudio fueron los funcionarios de la Sección Fiscales Especiales y las autoridades de las gestiones 2018-2019-2020 en la Sección Fiscales Especiales del Departamento Nacional de Cotizaciones (total 13).

5. INSTRUMENTOS DE ESTUDIO

Los instrumentos de estudios empleados corresponden a la aplicación de técnicas de investigación e instrumentos como son cuestionarios, entrevistas, observación e investigación documental, obteniendo a través de ellos información más amplia que permitió determinar el problema relativo a la Sección Fiscales Especiales de la CNS.

6. PASOS DEL DIAGNOSTICO

Los pasos del diagnóstico realizado, son los siguientes:

- Investigación documental e investigación de campo.
- Análisis de información.

1) Investigación documental e investigación de campo

La investigación documental e investigación de campo, permitió obtener información sobre cómo se realiza los procedimientos en la unidad administrativa, de control y seguimiento en la Sección Fiscales Especiales.

La recopilación de la información, se inició mediante la investigación documental proporcionada por la unidad, que sirvió como punto de partida para la elaboración de la propuesta, así como las entrevistas con las autoridades respectivas y la realización de encuestas face to face (cara a cara) con los profesionales responsables de los procedimientos de fiscalización, control y seguimiento.

Para la recopilación de datos se utilizó las siguientes técnicas.

a) Cuestionario

Para llevar a cabo los cuestionarios se diseñaron formularios de revelamiento de los cuales fueron dirigidos a los profesionales Inspectores y Auditores de la Sección Fiscales Especiales.

b) Entrevista

Para completar y cruzar la información obtenida se realizó entrevistas a los responsables o autoridades que tenían bajo su responsabilidad la Sección Fiscales Especiales del Departamento Nacional de Cotizaciones, además de tener experiencia y conocimiento general a cerca de los objetivos, actividades, además de los procedimientos que se realizan en esta dependencia.

c) Flujogramas

Se emplearon Flujogramas con el objeto de revelar la secuencia de los procedimientos existentes en la administración, fiscalización, control y seguimiento del pago de aportes patronales al Seguro de Corto Plazo en la CNS.

Esta técnica permitió además determinar no solo el procedimiento sino la relación y coordinación con la unidad coactiva.

2) Análisis de Información

Se procedió al análisis de los resultados lo cual permitió realizar las conclusiones y recomendaciones para el diseño e implementación de manuales de procesos y procedimientos de la Sección Fiscales Especiales del Departamento Nacional de Cotizaciones de la CNS. El cuestionario permitió realizar y analizar los criterios y razones por las cuales no cuentan con manuales de procesos y procedimientos, identificando la necesidad de elaborarlos para coadyuvar a una mejor organización de sus actividades, mejorando su eficiencia y eficacia.

El diagnóstico se realizó con la finalidad de determinar la situación actual de los procesos y procedimientos administrativos de la Sección Fiscales Especiales, es decir se comprobó si están formalmente aprobados por la máxima Autoridad de la C.N.S, determinado su calidad y su contribución a los objetivos institucionales, así como otros elementos que han servido finalmente para diseñar la Propuesta de implementación de un manual de procesos y procedimientos.

El análisis de la información relevada a través de cuestionario y entrevistas se ha desarrollado en base a los objetivos trazados inicialmente, tomando en cuenta lo siguiente:

- Determinar la existencia de manuales de procesos y procedimientos.
- Importancia que se atribuye al uso de manuales.
- Grado de conocimientos y aplicaciones por parte de los funcionarios.

Este diagnóstico, permitió determinar las fortalezas y debilidades existentes en la Gestión de estos procesos.

A partir de lo mencionado, se aplicó la matriz FODA para este análisis. Esta matriz refleja un listado de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se identificó en la Sección Fiscales Especiales, luego de haber aplicado las técnicas de investigación a través de la recolección de la información por distintos medios, se concluye con el siguiente esquema.

FORTALEZAS OPORTUNIDADES

Existe un sistema de codificación de activos fijos. Cuenta con formularios para la realización de procesos de Fiscalización no estandarizados. Cuenta con un sistema de registro de pagos y aportes. Existe un sistema computarizado para el control de altas, bajas actualización y verificación de aportes SIGMA - SIGEP.

Las leyes, reglamentos específicos y otros son de apoyo para los encargados del área de la Sección de Fiscales Especiales de la CNS, la fiscalización de aportes mediante planillas y documentos facilita la elaboración de sistemas de control pero limitan su ejecución en el tiempo. Se puede elaborar manuales y actualizarlos.

DEBILIDADES AMENAZAS

No se cuenta con un Manual de procesos y Procedimientos para la Fiscalización sistematizada de aportes a la CNS. Falta de mantenimiento de los sistemas informáticos. No cuenta con una oficina para la custodia de las altas, bajas, manejo, disposición y otros de las Carpetas Patronales. Falta de control de los ingresos y salidas de los Informes Técnicos de Fiscalización.

Los resultados obtenidos y el análisis de la matriz FODA han permitido determinar las causas, efectos y las soluciones posibles que se pretenden aplicar con la implementación posterior de la presente Propuesta.

7. CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO

Del diagnóstico realizado en la Sección Fiscales Especiales del Departamento Nacional de Cotizaciones de la CNS, se obtiene las siguientes conclusiones:

La Sección Fiscales Especiales del Departamento Nacional de Cotizaciones se encuentra recién en proceso de implementación del sistema de organización administrativa por esta razón no todas las dependencias ni todos los procesos cuentan con manuales de procedimientos.

El no uso y aplicación de los mismos, hace difícil que se cumpla algunas de las disposiciones de las normas. Este es un elemento central que se tendrá que tomar en cuenta en todo intento de implantación de mecanismos para mejorar al interior de la institución.

La información general que arrojó el análisis sobre la secuencia lógica de los procedimientos, coordinación, supervisión de actividades, información utilizada para llevar a cabo los procedimientos, etc. Son datos que sirven de pautas para observar la forma en que se llevan a cabo los procedimientos administrativos de la institución y que servirán de referencia para el diseño de los procesos y procedimientos para la Propuesta de una guía de trabajo en la Sección Fiscales Especiales del Departamento Nacional de Cotizaciones.

8. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procesos y Procedimientos es un instrumento de guía y consulta que establece de manera secuencial o sistemática y detalla los procedimientos que se ejecutan en una entidad administrativa, los órganos que intervienen y los formatos que se deben utilizar para la realización de las funciones que se le han asignado.²¹

²¹DUHAL Krauss Miguel, "Los Manuales de Procedimientos en oficinas públicas", Edit. UNAM México 1977, Pág. 197

Es una herramienta administrativa útil e indispensable para el mejor desempeño de las actividades de los servidores públicos.

De ahí que su importancia sea fundamental en el proceso de modernización y mejoramiento integral de la Administración Pública por ser un documento básico para el logro de las metas y de los objetivos institucionales, toda vez que con este las dependencias podrán realizar sus actividades de una manera más ordenada y eficiente, ya que permite conocer el funcionamiento interno de las dependencias en lo que se refiere a la descripción de tareas, ubicación requerimiento y a los puestos responsables de su ejecución

9. ÁREA DE APLICACIÓN

En la unidad administrativa la Sección Fiscales Especiales del Departamento Nacional de Cotizaciones de la CNS.

10. CONTENIDO DEL MANUAL

El manual de procesos y procedimientos contiene lo siguiente:

Objetivos, es necesario en cada uno de los procesos y procedimientos para el conocimiento e importancia que representa este instrumento.

Cuerpo del documento, se expone aspectos generales e instrucciones que contiene los procedimientos. Se enumeran las operaciones y se precisan en que consiste en que consiste cada operación, donde se indica quien, como, cuando y para que deben ejecutarse.

Flujogramas, se presenta en forma gráfica los pasos que se siguen en cada procedimiento, mostrando las tareas que realizan en forma resumida de manera que sea comprensible y se utilizan una simbología en la elaboración del flujograma.

- Inicio o fin del procedimiento
Indica el inicio o el fin del procedimiento correspondiente al flujograma.
- Proceso
Representa un proceso, en algunos casos manuales y en otros mecanismos.
- Secuencia de dirección
Indica el flujo físico de continuidad del proceso.
- Documento
Indica el tipo de documento que se genera o interviene en la operación.
- Registro de documento
Se utiliza para registrar el documento Multi-documento Indica el tipo de documento y copias.
- Decisión
Establece los posibles caminos que deben seguir un documento o una operación (decisión positiva o negativa).
- Archivo
Indica el depósito de un documento o información cuyo trámite llega a su fin dentro de un archivo.
- Conector de columnas y página
Se utiliza cuando un flujograma es graficado en más de una página.

11. DIAGRAMAS DE FLUJO

Los objetivos de la diagramación son: brindar a toda organización los elementos de juicio idóneos para la representación de procedimientos y procesos, así como las pautas para su manejo en sus diferentes versiones.

Diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo por medio de símbolos.

Los diagramas de flujo nos permiten conocer, como se interrelacionan las diferentes unidades administrativas que intervienen en un procedimiento, lo cual se hace de manera simplificada, de igual modo, se indican las secuencias de las operaciones y se conocen los documentos que son utilizados.

Los diagramas deben estar presentados en forma sencilla y accesible en el manual brindando una descripción clara de las operaciones que facilite su comprensión.

La simbología adoptada en el presente trabajo, está bajo la Norma ANSI (American National Estándar Institute), que permite representar flujos de información del procesamiento electrónico de datos, de la cual se han adoptado algunos símbolos para diagramas de flujo administrativos.

PROPUESTA - MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAJA NACIONAL DE SALUD
DEPARTAMENTO NACIONAL DE COTIZACIONES
SECCIÓN FISCALES ESPECIALES

Objetivo del Procedimiento		
<ul style="list-style-type: none"> Establecer el proceso para la revisión, conciliación y cuantificación de las Entidades Públicas afiliados a la C.N.S. 		
Ámbito de aplicación		
<ul style="list-style-type: none"> A nivel Nacional 		
RESPONSABLE DEL PROCESO:	SECCIÓN FISCALES ESPECIALES	Código del Proceso: CNS-MPP -001

Insumos
<ul style="list-style-type: none"> Lista o detalle de las Entidades Publicas Memorándum de asignación Planillas de sueldos y salarios (impreso y medio magnético) Formulario C - 31 Registro Ejecución de gastos Formulario C - 32 (Reversiones) Formulario AVC-07 Baja de Trabajadores Convenio de pago si existen Compromisos de pago si existen Estados financieros últimos 5 años Formulario AVC-03 "Aviso de Novedad del Empleador Informe diario
Normas de Operaciones
<ul style="list-style-type: none"> D.S. 25714 de 23-03-2000 D.L.13214 de 24/12/1975 Art. 64 R.A 159 de 29/12/05 de INASES LEY de 14 de diciembre de 1956 Código de la Seguridad Social y su Reglamento D.S. 3008 07/12/2016 LEY 2434 de 21/12/2002 D.L. 890 de 26/01/2017

1. PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN, CONCILIACIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE ENTIDADES PÚBLICAS – SECTOR PÚBLICO

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPON.	DOCUMENTOS Y/O FORMULARIOS	TIEMPO	
				OPERACIÓN	ACUMUL.
1	El Ministerio de Economía y Finanzas Públicas remite con nota a la Gerencia General el detalle o listado de Entidades Públicas por las que el TGN transfiere los aportes.	Ministerio de Economía y Finanzas Públicas	Lista o detalle de entidades públicas		
2	Recibe y remite previa instrucción de la Gerencia General a la Gerencia Administrativa Financiera	Secretaria Gerencia General	Nota y Lista o detalle de entidades publicas		
3	Recibe y remite previa instrucción de la Gerencia Admtva. Financiera a la Jefatura del Dpto. Nal. de Cotizaciones	Secretaria Gerencia Admtva. Financiera	Nota y Lista o detalle de entidades publicas		
4	Recibe y remite previa instrucción a la Jefatura Sección Fiscales Especiales.	Secretaria Jefatura Depto. Nal. Cotizaciones	Nota y Lista o detalle de entidades públicas		
5	Recibe, registra el detalle o lista de Entidades Públicas y deriva al Jefe de Sección.	Secretaria Sección Fiscales Especiales	Lista o detalle de entidades públicas	½ día	½ día
6	Revisa e instruye a Secretaria para que elabore Memorándum de asignación de trabajo a cada Inspector – Auditor	Jefe Sección Fiscales Especiales		½ día	½ día
7	Elabora memorándum de asignación de trabajo adjunto lista de entidades públicas haciendo entrega a cada inspector – Auditor Asignado	Secretaria Sección Fiscales Especiales	a) Memorándum asignación de trabajo b) Listado de entidades públicas		
8	Recibe memorándum y recaba de Archivo de la Sección Fiscales Especiales la Carpeta Patronal y el Kardex Patronal de Aportes del liquidador - kardista, en caso de no existir carpeta realizan la apertura del mismo. Se hace entrega de las planillas de sueldos y salarios, Forms. C-31 que presentan las entidades públicas mensualmente	Auditor Inspector Sección Fiscales Especiales	a) Planillas de sueldo y salarios, Forms. C-31 b) Formulario AVC-07 "Aviso de Baja del Asegurado" c) Convenio de pago si existen d) Formulario Novedad del empleador AVC-03	30 días	30 días y 1/2

	<p>Y también fotocopias de los Form. AVC-07" Aviso de Baja del Asegurado" de algunas Entidades, también recogen las copias de los citados formularios del Archivo de la Sección Fiscales Especiales.</p> <p>Revisa toda la documentación disponible como comportamiento de aportes cruza la información con el detalle de Instituciones Públicas que remite el TGN y visita a las Instituciones, solicita para cada caso documentación faltante u otros mediante notas en caso que se requiere, realiza verificación de trabajadores, establece si existe diferencia de aportes, pagos fuera de plazo previa revisión o análisis procede a liquidar o re liquidar los montos adeudados por las Instituciones, así como multas, si la Institución Pública no presenta los documentos procede a cuantificar por Tasación de oficio, elabora el informe y remite al Jefe de Sección.</p>				
9	<p>Recibe informe, revisa corrige si corresponde y remite al Inspector - Auditor para su transcripción</p>	<p>Jefe Sección Fiscales Especiales</p>	<p>Informe Borrador</p>		
10	<p>Recibe, transcribe Informe final más 4 copias y remite al Jefe de Sección</p>	<p>Inspector - Auditor Sección Fiscales Especiales</p>	<p>Informe Final con 4 copias y antecedentes</p>		
11	<p>Recibe informe y revisa las correcciones subsanadas. ¿Existe observación? Si, existe observaciones devuelve para su corrección al Inspector - Auditor. No, firma y remite a consideración de Jefe del Departamento de Cotizaciones para la emisión de recomendaciones a Cobranzas Nacional, División Coactiva y otras Secciones.</p>	<p>Jefe Sección Fiscales Especiales</p>	<p>Informe Final Con 4 copias y antecedentes</p>	<p>1 día y 1/2</p>	<p>22 días</p>

12	<p>Recibe informe y revisa ¿Existe observación? Si, existe observaciones devuelve a la Sección Fiscales Especiales. No, remite previa instrucción a Cobranzas Nacional para notificar a la Institución para que elabore la Nota de Aviso correspondiente y otros de acuerdo a los puntos de conclusiones del informe correspondiente.</p>	<p>Depto. Nacional de Cotización</p>		<p>1 día</p>	<p>23 días</p>
----	---	--	--	--------------	----------------

2. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE BAJAS TEMPORAL Y/O DEFINITIVA

Objetivo del Procedimiento

- Establecer el proceso para otorgar la Baja Temporal y/o Definitiva a las Entidades Públicas a filiadas a la C.N.S.

Ámbito de aplicación

- A nivel Nacional

Insumos

- Nota de solicitud baja por la Entidad
- Balance de cierre (baja definitiva)
- Cese o baja del NIT (baja definitiva)
- Finiquito de Trabajadores (definitiva.)
- Estados Financieros de los últimos 5 años (baja definitiva)
- Formulario AVC-07 "Aviso de Baja del Asegurado"
- Estados financieros últimos 2 años (baja Temporal)
- Formulario AVC-03 "Aviso de Novedad del Empleador"
- Emisión del informe previa evaluación si procede a la baja adjunto formulario de baja AVC-03 más copia y remite a Jefe de Sección Fiscales Especiales
- Informe Final

Normas de Operaciones

- LEY de 14 de diciembre de 1956 Código de la Seguridad Social y su Reglamento
- D.S. 25714 de 23-03-2000
- D.L.13214 de 24/12/1975 Art. 64
- R.A 159 de 29/12/05 de INASES
- D.S. 3008 de 07/12/2016
- Ley 890 de 27/01/2017
- Otras Disposiciones Legales vigentes

• **PROCEDIMIENTO**

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPON.	DOCUMENTO Y/O FORMULARIOS	TIEMPO	
				OPER.	ACUMULA.
1	La empresa se apersona a la Unidad de Afiliación mediante nota solicita baja Temporal y/o definitiva de la entidad.	Institución Publica Representante Legal	a) Estados Financieros de los últimos 5 años (Baja Definitiva) b) Balance de cierre (baja definitiva) c) Cese o baja del NIT (baja definitiva) d) Finiquito de trabajadores (definitiva para empresas) e) Formulario de baja de trabajadores AVC-07 (baja Temporal y Definitiva) f) Estados Financieros últimos 2 años (baja temporal) g) Formulario Novedad del empleador AVC-03 (baja temporal y definitiva)		
2	Recibe la solicitud y remite con nota al Departamento Nacional de Cotizaciones para que este evalúe si corresponde o no la Baja Temporal y/o definitiva.	Departamento Nacional de Afiliación	a) Nota de remisión de Unidad de Afiliaciones b) Nota de solicitud con los requisitos detallados en el proceso anterior		
3	Recibe la Nota e instruye a la Sección Fiscales Especiales para que esta evalúe la Baja si corresponde.	Jefe Departamento Nacional de Cotizaciones	a) Nota de remisión de Unidad de Afiliaciones b) Nota de solicitud con los requisitos detallados en el proceso anterior c) Hoja de Ruta con proveído de instrucción.		

4	<p>Recibe la instrucción de trabajo, e instruye a secretaria de Sección para que elabore Memorándum de Asignación de trabajo para cada Inspector - Auditor.</p>	<p>Jefe Sección Fiscales Especiales</p>	<p>a) Estados Financieros de los últimos 5 años (Baja Definitiva) b) Balance de cierre (baja definitiva) c) Cese o baja del NIT (baja definitiva) d) Finiquito de trabajadores (definitiva) e) Formulario de baja de trabajadores AVC-07 (baja Temporal y Definitiva) f) Estados Financieros últimos 2 años (baja temporal) g) Formulario Novedad del empleador AVC-03 (baja temporal y definitiva)</p>	<p>½ día</p>	<p>½ día</p>
5	<p>Elabora memorándum de asignación de trabajo y remite a cada inspector – Auditor Asignado</p>	<p>Secretaria Sección Fiscales Especiales</p>	<p>a) a) Memorándum de asignación de trabajo b) Balance de cierre (baja definitiva)</p>	<p>1/2 día</p>	<p>1/2 día</p>
6	<p>Recibe el memorándum y recaba de Archivo del Departamento de Cotizaciones la Carpeta Patronal y el Kardex Patronal de aportes de la Sección Fiscales Especiales, revisa y coteja el comportamiento de aportes con el detalle del TGN, efectúa la inspección ocular para establecer la actividad de la Institución y previa solicitud de documentación procede a la liquidación por la diferencia no declarada incluyendo multas e intereses en caso que amerite, elabora informe borrador previa evaluación si procede a la baja y remite al Jefe de Sección.</p>	<p>Auditor Inspector Sección Fiscales Especiales</p>	<p>a) Cese o baja del NIT (baja definitiva) b) Certificación de factura y Patrón Municipal (baja definitiva) c) Finiquito de trabajadores (definitiva) d) Estados Financieros últimos 5 años e) Formulario de baja de trabajadores AVC-07 (baja Temporal y Definitiva) f) Estados Financieros últimos 2 años (baja temporal) g) Formulario AVC-03 “Aviso de Novedad del Empleador (baja temporal y</p>	<p>30 días</p>	<p>35 días</p>

			definitiva) h) Elabora el informe previa evaluación si procede a la baja y adjuntar el formulario de baja AVC-03 más copia y remite a Jefe de Sección Fiscales Especiales i) Informe Borrador		
7	Recibe informe, revisa. corrige y remite al Inspector – Auditor para su transcripción	Jefe Sección Fiscales Especiales	Informe Borrador con Antecedentes	1/2 día	1/2 día
8	Transcribe Informe final y remite al Jefe de Sección	Auditor Inspector Sección Fiscales Especiales	a)Informe Final con Antecedentes b)Formulario AVC-03 “Aviso de Novedades del Empleador”	1/2 día	1/2 día
9	Recibe informe, revisa ¿Existe observaciones? Si existe observaciones devuelve para su corrección al Inspector -Auditor No , autoriza y remite al Jefe de Departamento.	Jefe de Sección Fiscales Especiales	a) Informe Final con Antecedentes b) Formulario AVC-03 “Aviso de Novedades del Empleador”	½ día	½ día
10	Recibe el informe adjunto del Formulario de Baja AVC-03 en la Carpeta Patronal, instruye a través de proveído a Cobranzas Nacional para cumplir los puntos de conclusiones del informe.	Jefe Departamento Nacional de Cotizaciones	a)Informe Final con Antecedentes b)Formulario AVC-03 “Aviso de Novedades del Empleador”		
11	Recibe, registra el ingreso de la carpeta patronal y según el punto de conclusiones del informe remite con nota al Departamento Nacional de Afiliación adjunto del Form. AVC-03 original y más sus copias para que proceda a la baja y entregue a la Institución previa cancelación del adeudo si existiera, entonces Cobranzas Nacional procede a realizar la notificación y elabora la Nota de Aviso	Responsable Cobranzas Nacional	c) Nota a la Unidad de Afiliación para que proceda a la Baja definitiva o Temporal en Formulario AVC-03 “Aviso de Novedades del Empleador” y entrega a la Entidad.	1 día	1 día

12	Recibe, 1 copia del formulario AVC-03 de baja procesada por el Dpto. Nal. De Afiliación, e instruye a la Sección Fiscales Especiales para el registro en cardes, posteriormente se deberá adjuntar en la carpeta patronal.	Departamento Nacional de Cotizaciones	a) Formulario AVC-03 (BAJA DEFINITIVA Y/O TEMPORAL) b) Distintas unidades		
13	Recibe copia del formulario AVC-03 de baja, remite e instruye al Liquidador - kardista para el registro en kardex patronal, una vez registrado adjuntar en la carpeta patronal.	Jefe Sección Fiscales Especiales	a) Formulario AVC-03 (BAJA DEFINITIVA Y/O TEMPORAL)		
14	Recibe copia del formulario AVC-03 de baja, procede al registro en kardex patronal y devuelve a la Jefatura de la Sección Fiscales Especiales.	Liquidador- Kardista Sección Fiscales Especiales	b) Formulario AVC-03 (BAJA DEFINITIVA Y/O TEMPORAL)		
15	Remite el Form. AVC-03 a Archivo de la Sección para adjuntar en la carpeta patronal.	Secretaria Sección Fiscales Especiales	a) Formulario AVC-03 (BAJA DEFINITIVA Y/O TEMPORAL)		
16	Finaliza el procedimiento adjuntado el Form. AVC-03 en carpeta patronal de la empresa.	Archivo Jefatura de Sección Fiscales Especiales	a) Formulario AVC-03 (BAJA DEFINITIVA Y/O TEMPORAL)		

3. PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIONES ENTIDADES PÚBLICAS Y/O PERSONAS COTIZANTES

Objetivo del Procedimiento
<ul style="list-style-type: none"> Mejorar los sistemas de control en la otorgación de certificaciones
Ámbito de aplicación
<ul style="list-style-type: none"> A nivel Regional

Insumos
<ul style="list-style-type: none"> Nota solicitud Certificado Memorándum de asignación Certificado más 4 copia
Normas de Operaciones
<ul style="list-style-type: none"> D.S. 25714 de 23-03-2000 R.A 159 de 29/12/05 de INASES Código de la Seguridad Social y su Reglamento

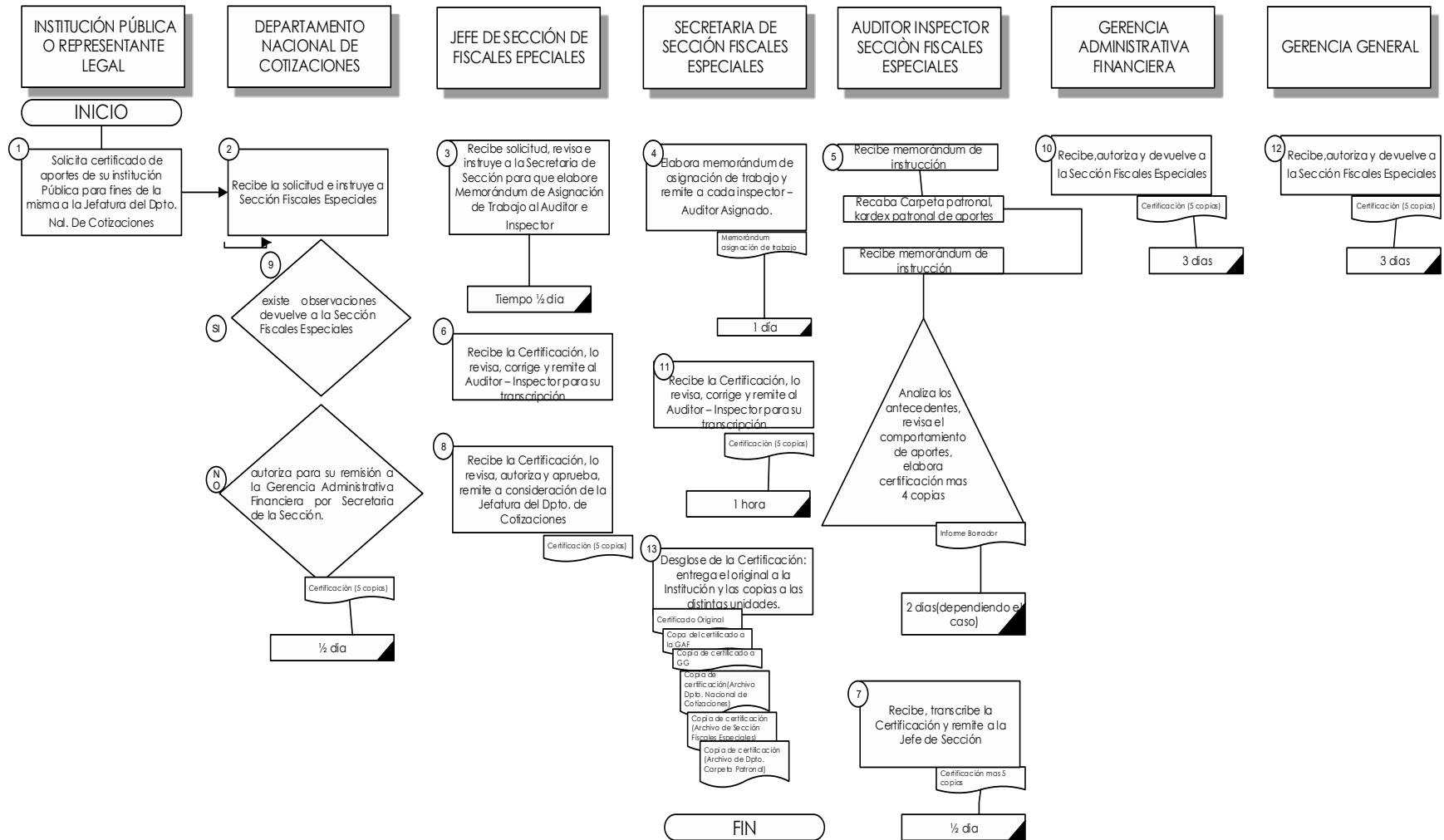
❖ PROCEDIMIENTO

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O FORMULARIOS	TIEMPO	
				OPERACI.	ACUMULAD
1	Mediante nota solicita certificado de aportes de su Institución Pública para fines de la misma a la Jefatura del Dpto. Nal. de Cotizaciones.	Institución Pública o Representante Legal			
2	Recibe la solicitud e instruye a la Sección Fiscales Especiales	Departamento Nacional de Cotizaciones			
3	Recibe la solicitud, revisa e instruye a la Secretaria de Sección para que elabore Memorándum de asignación de trabajo al Auditor e Inspector.	Jefe de Sección Fiscales Especiales		1/2 día	
4	Elabora memorándum de asignación de trabajo y remite a cada inspector – Auditor Asignado	Secretaria Sección Fiscales Especiales	a) Memorándum asignación de trabajo	1 día	
5	Recibe el memorándum de instrucción y recaba de Archivo de la Sección Fiscales	Auditor Inspector Sección	a) Informe Borrador	2 días o depende del caso	

	Especiales la Carpeta patronal y el Kardex Patronal de aportes, analiza los antecedentes, revisa el comportamiento de aportes, elabora certificación más cuatro copias y remite al Jefe de Sección Fiscales Especiales	Fiscales Especiales			
6	Recibe la Certificación, lo revisa, corrige y remite al Auditor – Inspector para su transcripción	Jefe Sección Fiscales Especiales	a) Informe Borrador		
7	Recibe, transcribe la Certificación y remite a la Jefe de Sección	Auditor Inspector Sección Fiscales Especiales	a) Certificación más 5 copias	1/2 día	
8	Recibe la Certificación, revisa, autoriza y aprueba, remite a consideración de la Jefatura del Dpto. Nal. de Cotizaciones.	Jefe Sección Fiscales Especiales	a) Certificación más 5 copias		
9	Revisa la Certificación ¿Existe observación? Si , existe observaciones devuelve a la Sección Fiscales Especiales No , autoriza para su remisión a la Gerencia Administrativa Financiera por Secretaria de la Sección.	Jefe Departamento Nacional de Cotizaciones	a) Certificación más 5 copias	½ día	
10	Recibe, autoriza y devuelve a la Sección Fiscales Especiales	Gerencia Administrativa Financiera	a) Certificación más 5 copias	3 días	
11	Remite la Certificación a la Gerencia General	Secretaria de Sección Fiscales Especiales	a) Certificación más 5 copias	1 hora	
12	Recibe, autoriza y devuelve a la Sección Fiscales Especiales	Gerencia General	a) Certificación más 5 copias	3 días	
13	Finaliza el procedimiento con el desglose de la Certificación: entrega el original a la Institución y las copias a las distintas unidades.	Secretaria Sección Fiscales Especiales	a) Certificado Original (entrega a la empresa) b) Copia de certificado a	2 días	

			<p>Gerencia Administrativa Financiera</p> <p>c) Copia de certificado a la Gerencia General</p> <p>d) Copia de Certificación (Archivo de Dpto. Nal. Cotizaciones)</p> <p>e) Copia de Certificación (Archivo de Sección Fiscales Especiales)</p> <p>f) Copia de Certificación (Archivo de Dpto. Carpeta Patronal)</p>		
--	--	--	---	--	--

3. FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIONES ENTIDADES PÚBLICAS Y/O PERSONAS COTIZANTES



1. PROCEDIMIENTO DE REGULARIZACIÓN DE APORTES NORMALES, MORA SECTOR PÚBLICO DESCENTRALIZADO (10%) Y SECTOR PASIVO (3%) EN FORM. RCI-1A.

RESPONSABLE DEL PROCESO:	SECCIÓN FISCALES ESPECIALES	Código del Proceso: CNS-MPP
---------------------------------	------------------------------------	------------------------------------

Objetivo del Procedimiento

- Mejorar los sistemas de ingreso de aportes y control a través de la Sistematización de la información SII, para incrementar la recaudación de aportes patronales aplicando procesos y procedimientos

Ámbito de aplicación

- A nivel Nacional y Regional La Paz

**SECCIÓN FISCALES ESPECIALES
FORM.RCI – 1ª Y FORM. RCI- 1D SISTEMATIZADOS EN SII**

Insumos

- Formulario RCI-1A con 4 copias en blanco
- Último comprobante de pago Formulario RCI-1A (en algunos casos)
- Número Patronal
- Planilla de sueldos y salarios
- Formulario AVC-07 aviso de baja del trabajador (en algunos casos)
- Planillas de Rentas (Pasivos)
- Cheque visado por el banco
- Cancelación en efectivo
- Planilla de incapacidad temporal (previa Calificación Dpto. Nal. Afiliación)
- Planilla de asignaciones familiares por subsidios prenatal, lactancia (previa Calificación Dpto. Nal. Afiliación)

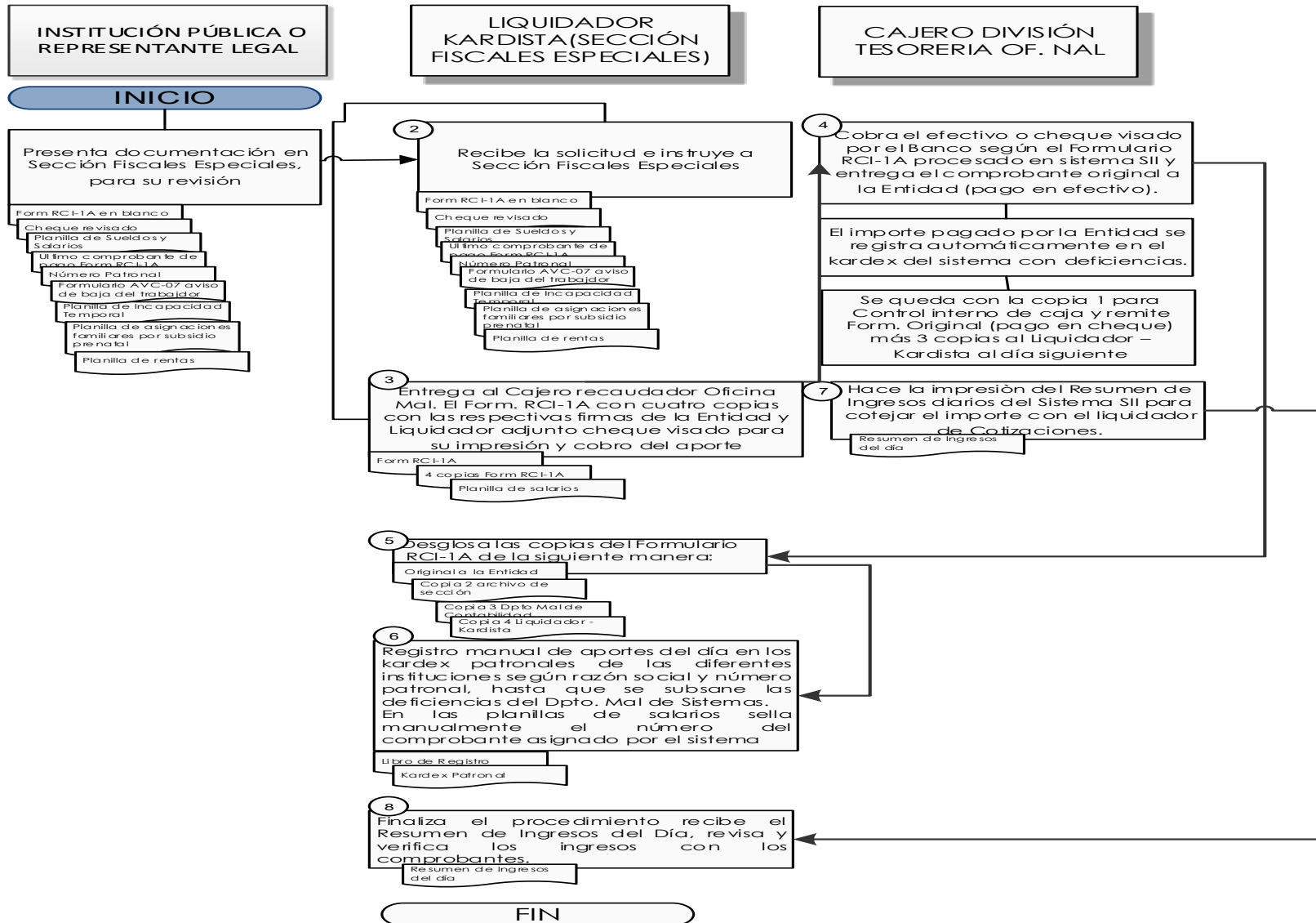
Normas de Operaciones

- D.S. 25714 de 23-03-2000
- D.L. 13214 de 24/12/1975
- Ley 2434 de 24/12/2002
- R.A. 375/2015 DE 07/08/2015 INASES
- Código de la Seguridad Social y su Reglamento
- D.S 3008 de 07/12/2016

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O FORMULARIOS	TIEMPO	
				OPERAC.	ACUMULADO
1	Presenta documentación en la Sección Fiscales Especiales, para su revisión.	Institución Pública	<ul style="list-style-type: none"> a) Form RCI-1A en blanco b) Cheque visado c) Planilla de sueldos y salarios d) Último comprobante de pago Form.RCI-1A e) Número Patronal f) Formulario AVC-07 aviso de baja del trabajador g) Planilla de incapacidad temporal h) Planilla de asignaciones familiares por subsidios prenatal. i) Planilla de Rentas Pasivos 		
2	<p>En base a los documentos presentados se ingresa al sistema SII con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número patronal de la Entidad y N° de comprobante y el sistema asigna el numero correlativo del comprobante a liquidar - El sistema muestra el mes que corresponde liquidar - Sgto. introduce los datos a las casillas que solicita el sistema como ser N° de trabajadores, total salarios. - liquida el 10% y el 3% y procesa el Form. RCI-1A en el sistema - valida el pago y envía información al cajero recaudador de Tesorería Of. Nal para su impresión. 	Liquidador Kardista Sección Fiscales especiales :	<ul style="list-style-type: none"> a) Form. RCI-1A en Blanco b) Cheque visado c) Planilla de Sueldos y sal. d) Último comprobante de pago Form.RCI-1A e) Número Patronal f) Formulario AVC-07aviso de baja del trabajador g) Planilla de incapacidad temporal h) Planilla de asignaciones familiares por subsidios prenatal i) Planilla de Rentas Pasivos 		

3	Entrega al Cajero recaudador Oficina Nal. elfo. RCI-1A con cuatro copias con las respectivas firmas de la Entidad y Liquidador adjunto cheque visado para su impresión y cobro del aporte.	Liquidador - Kardista Sección Fiscales Especiales	a) Formulario RCI-1A b) 4 Copias RCI-1A c) Planilla de salarios		
4	-Cobra el efectivo o cheque visado por el Banco según el Formulario RCI-1A procesado en sistema SII y entrega el comprobante original a la Entidad (pago en efectivo). -El importe pagado por la Entidad se registra automáticamente en el kardex del sistema con <u>deficiencias</u> . -Se queda con la Copia 1 para Control interno de caja y Remite Form. Original (pago en cheque) 3 copias Liquida. – Kardista al día siguiente.	Cajero División Tesorería Oficina Nal.			
5	Desglosa las copias del Formulario RCI-1A de la siguiente manera: - Original se entrega a la Entidad - Copia 2 Archivo de Sección - Copia 3 Dpto. Nal. Contabilidad - Copia 4 Liquidador – Kardista.	Liquidador - Kardista Sección Fiscales Especiales	a) Copia Archivo de la Sección b) Copia Dpto. Nacional de Contabilidad c) Copia Liquidador - Kardista (Sección Fiscales Especiales)		
6	Registró manual de los aportes del día en los kardex patronales de las diferentes Instituciones según razón social y numero patronal, <u>hasta que se subsane las deficiencias por el Dpto. Nal de Sistemas.</u> En las planillas de salarios sella manualmente el número del comprobante asignado por el sistema	Liquidador - Kardista Sección Fiscales Especiales	a) Libro de Registro b) Kardex patronal,		
7	Hace la impresión del Resumen de Ingresos diarios del Sistema SII para cotejar el importe con el liquidador de Cotizaciones.	Cajero División Tesorería Oficina Nal	a)Resumen de Ingresos del Día		
8	Finaliza el procedimiento recibe el Resumen de Ingresos del Día, revisa y verifica los ingresos con los comprobantes.	Liquidador - Kardista Sección Fiscales Especiales	a)Resumen de Ingresos del Día		

PROCEDIMIENTO DE REGULARIZACION DE APORTES NORMALES, MORA SECTOR PUBLICO DESCENTRALIZADO (10%) Y SECTOR PASIVO (3%) EN FORM. RCI-1A.



2. PROCEDIMIENTO REGULARIZACIÓN DE APORTES (5%) EN FORM. RCI-1A. (ANUAL) (REGULARIZACIÓN DE APORTES NORMALES Y MORA SECTOR PÚBLICO DESCENTRALIZADO)

Objetivo del Procedimiento
<ul style="list-style-type: none"> Mejorar los sistemas de ingreso de aportes y control a través de la Sistematización de la información SII para incrementar la recaudación de aportes patronales aplicando procesos y procedimientos
Ámbito de aplicación
<ul style="list-style-type: none"> A nivel Nacional y Regional La Paz

Insumos
<ul style="list-style-type: none"> Formulario RCI-1A con 4 copias en blanco Ultimo comprobante de pago Formulario RCI-1A Número Patronal Planillas y Boletas Bancarias de Pago del M.E.F.P. (Anual).
Normas de Operaciones
<ul style="list-style-type: none"> D.S. 25714 de 23-03-2000 D.L. 13214 de 24/12/1975 Ley 2434 de 24/12/2002 R.A. 375/2015 DE 07/08/2015 INASES Código de la Seguridad Social y su Reglamento D.S 3008 de 07/12/2016

❖ PROCEDIMIENTO

Nro.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONS	DOCUMENTO Y/O FORMULARIOS	TIEMPO	
				OPERAC	ACUMULAD
1	Remite nota a Jefatura del Dpto. Nal. de Cotizaciones solicitando la regularización del aporte adjunta documentación.	Directorio del Instituto Bol. Ceguera	a) Form.RCI-1A b) Planillas se asegurados de La Paz c) Boletas Bancarias elaborados por el M.E.F.P.		
2	Instruye mediante memorándum el ingreso del aporte (5%) anual del Instituto Bol. de la Ceguera adjuntando documentación.	Jefatura Dpto. Nal. de Cotizaciones	a) Form.RCI-1A b) Planillas se asegurados de La Paz c) Boletas Bancarias elaborados por el M.E.F.P. d)Memorándums		

3	Instruye con proveído la revisión de la documentación y el correspondiente ingreso del aporte al Liquidador – kardista.	Jefatura Sección Fiscales Especiales	a) Form.RCI-1A b) Planillas se asegurados de La Paz c) Boletas Bancarias elaborados por el M.E.F.P. d)Memorándums		
4	En base a los documentos presentados se ingresa al sistema SII con: - número patronal de la Entidad y N° de comprobante, el sistema asigna el numero correlativo del comprobante a liquidar - el sistema muestra el mes que corresponde liquidar - se introduce los datos a las casillas que solicita el sistema como ser el N° trabajadores, total salarios - liquida el 5% y procesa el Form. RCI-1A en el sistema. - valida el pago y envía información al cajero recaudador de Tesorería Of. Nal para su impresión y cobro del importe.	Liquidador Kardista Sección Fiscales especiales :	a) Form.RCI-1A b) Planillas se asegurados de La Paz c) Boletas Bancarias elaborados por el M.E.F.P.		
5	Entrega al Cajero recaudador Oficina Nal. el Form. RCI-1A con cuatro copias debidamente firmado adjunto depósitos bancarios para su impresión y cobro del aporte.	Liquidador - Kardista Sección Fiscales Especiales	a) Formulario RCI-1A b) 4 Copias RCI-1A		
6	Cobra el efectivo o cheque visado por el Banco según el Formulario RCI-1A procesado en sistema SII. El importe pagado por la Entidad se registra automáticamente en el kardex del sistema con <u>deficiencias</u> . Se queda con la Copia 1 para Control interno de caja y Remite Form. original más 3 copias al Liquidador – Kardista	Cajero División Tesorería Oficina Nal.		En el día	En el día

7	<p>Desglosa las copias del Formulario RCI-1A de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Original se entrega a la Entidad. - Copia 2 Archivo de Sección - Copia 3 Dpto. Nal. Contabilidad - Copia 4 Liquidador – Kardista. 	Liquidador - Kardista Sección Fiscales Especiales	<ul style="list-style-type: none"> d) Copia Archivo de la Sección e) Copia Dpto. Nacional de Contabilidad f) Copia Liquidador - Kardista Sección Fiscales Esp. 		
8	<p>Registró manual de los aportes del día en los kardex patronales de las diferentes Instituciones según razón social y número patronal, <u>hasta que se subsane las deficiencias por el Dpto. Nal de Sistemas.</u> En las planillas de salarios sella manualmente el número del comprobante asignado por el sistema</p>	Liquidador – Kardista Sección Fiscales Especiales	<ul style="list-style-type: none"> b) Libro de Registro c) Kardex patronal, 		
9	Hace la impresión del Resumen de Ingresos diarios del Sistema SII para cotejar el importe con el liquidador de Cotizaciones	Cajero División Tesorería Oficina Nal	d) Resumen de Ingresos del Día		
10	Finaliza el procedimiento recibe el Resumen de Ingresos del Día, revisa y verifica los ingresos con los comprobantes.	Liquidador – Kardista Sección Fiscales Especiales	e) Resumen de Ingresos del Día		

3. PROCEDIMIENTO REGULARIZACIÓN DE APORTES SECTOR ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADO (TGN) Y BENEMÉRITOS DE LA PATRIA EN FORM. RCI-1D

Objetivo del Procedimiento
<ul style="list-style-type: none"> Mejorar los sistemas de regularización de ingreso de aportes y control a través de la Sistematización de la información SII para incrementar la recaudación de aportes patronales aplicando procesos y procedimientos
Ámbito de aplicación
<ul style="list-style-type: none"> A nivel Nacional

Insumos
<p>Administración Pública:</p> <ul style="list-style-type: none"> Listados de pagos Electrónicos Formulario RCI-1D más 8 copias <p>Beneméritos de la Patria:</p> <ul style="list-style-type: none"> Consulta genérica pagos SIGEP (Min. de Salud) Registro de Ejecución de Gastos SIGEP (Min. de Salud) Formulario RCI-1D más 8 copias
Normas de Operaciones
<ul style="list-style-type: none"> <u>D.S. 25714 de 23-03-2000</u> <u>D.L. 13214 de 24/12/1975</u> <u>LEY 2042 de 21/12/1999</u> <u>LEY 843 de 25/05/1986</u> <u>Código de la Seguridad Social y su Reglamento</u> <u>D.S 3008 de 07/12/2016</u>

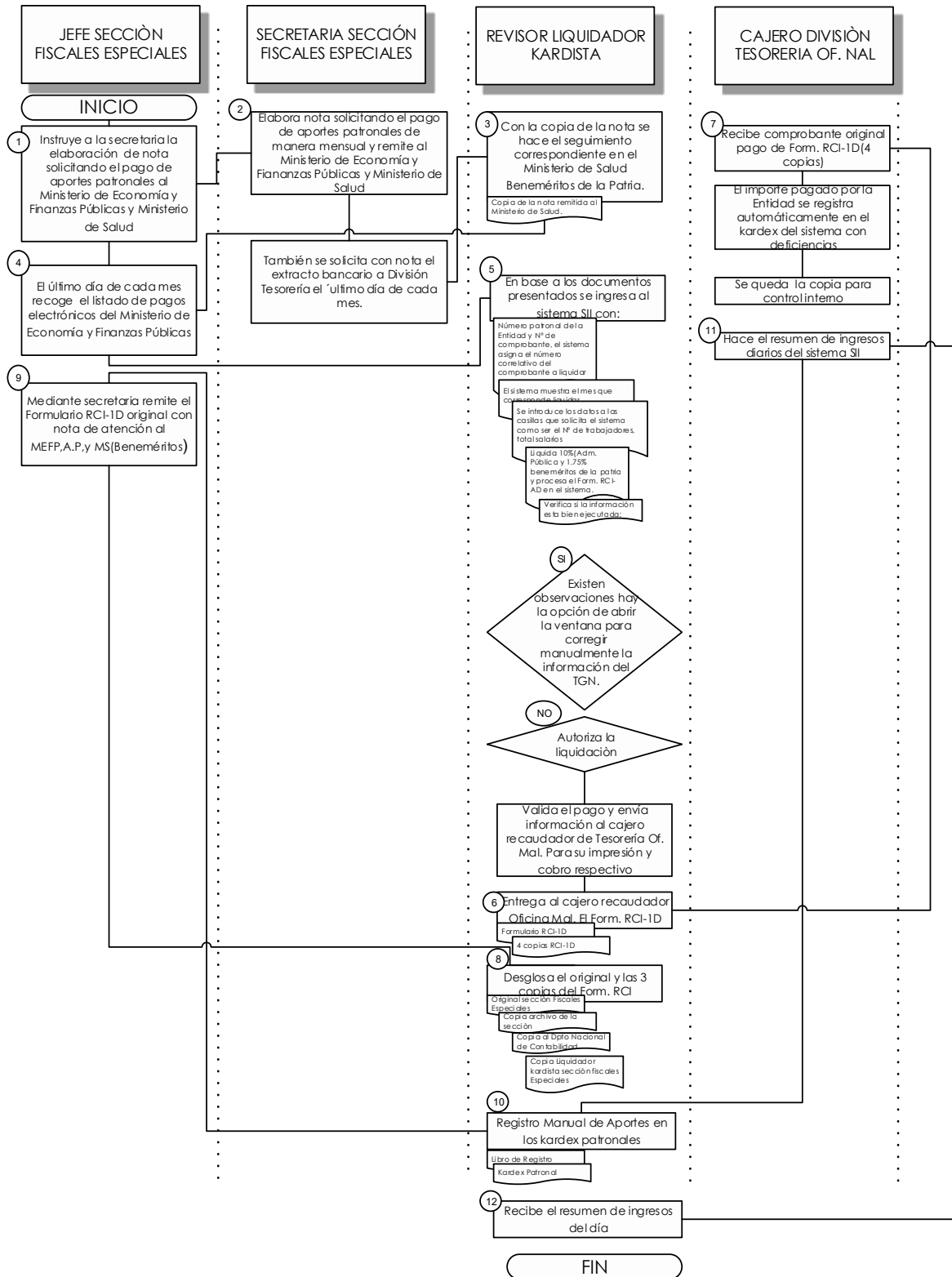
❖ PROCEDIMIENTO

Nro.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONS.	DOCUMENTO Y/O FORMULARIOS	TIEMPO	
				OPERACIO.	ACUMULAD.
1	Instruye a la Secretaria elaboración de nota solicitando el pago de aportes patronales al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y Ministerio de Salud.	Jefe Sección Fiscales Especiales			
2	Elabora nota solicitando el pago de aportes patronales de manera mensual y remite al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y Ministerio de Salud. También se solicita con nota el extracto bancario a División Tesorería el último día de cada mes.	Secretaria Sección Fiscales Especiales			

3	Con la copia de la nota se hace el seguimiento correspondiente en el Ministerio de Salud Beneméritos de la Patria.	Revisor y Liquidador - Kardista	a) Copia de la nota remitida al Min Salud		
4	El último día de cada mes recoge El Listado de Pagos Electrónicos del Ministerio de Economía y Finanzas Publicas	Jefe de Sección Fiscales Especiales			
5	<p>En base a los documentos presentados se ingresa al sistema SII con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número patronal de la Entidad y N° de comprobante, el sistema asigna el número correlativo del comprobante a liquidar - El sistema muestra el mes que corresponde liquidar - se introduce los datos a las casillas que solicita el sistema como ser el N° de trabajadores, total salarios - liquida el 10% (Adm. Publica) y 1.75% Beneméritos de la Patria y procesa el Form. RCI-1D en el sistema. - Verifica si la información está bien ejecutada: <p>Existe Observaciones?</p> <p>Si, existen observaciones hay la opción de abrir la ventana para corregir manualmente la información del TGN.</p> <p>No, autoriza la liquidación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - valida el pago y envía información al cajero recaudador de Tesorería Of. Nal para su impresión y cobro respectivo. 	Liquidador- Kardista y Revisor Sección Fiscales Especiales	<ul style="list-style-type: none"> a) Extracto Bancario b) Formulario RCI-1D más 4 copias 		
6	Entrega al Cajero recaudador Oficina Nal. el Form. RCI-1D con cuatro copias adjunto Listado de Pagos Electrónicos para su impresión y cobro del aporte.	Liquidador - Kardista Sección Fiscales Especiales	<ul style="list-style-type: none"> a) Formulario RCI-1D b) 4 Copias RCI-1D 		
7	- Recibe comprobante original de pago Form. RCI-1D más cuatro copias y el Listado de Pagos Electrónicos, para la regularización de pago.	Cajero División Tesorería Of. Nal.			

	<p>- El importe pagado por la Entidad se registra automáticamente en el kardex del sistema con deficiencias.</p> <p>- Se queda con la Copia 1 para Control interno de caja y remite el original y 3 copias con registro de cobro al Liquidador – kardista.</p>				
8	<p>Desglosa el original y las 3 copias del Formulario RCI-1D de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Original entrega a Jefatura de Sección. - Copia 2 Archivo de Sección - Copia 3 Dpto. Nal. Contabilidad - Copia 4 Liquidador – Kardista. 	Liquidador - Kardista Sección Fiscales Especiales	<ul style="list-style-type: none"> a) Original Secretaria Sección Fiscales Especiales b) Copia Archivo de la Sección c) Copia Departament o Nal. de Contabilidad d) Copia Liquidador Kardixta Sección Fiscales Esp. 		
9	Instruye a la Secretaria remitir el Formulario RCI-1D original con nota de atención al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (Adm. Publica) y al Ministerio de Salud (Beneméritos).	Jefe Sección Fiscales Especiales			
10	Registró manual de aportes en los kardex patronales según razón social y numero patronal, <u>hasta que se subsane las deficiencias por el Dpto. Nal de Sistemas.</u>	Liquidador – Kardista Sección Fiscales Especiales	<ul style="list-style-type: none"> a) Libro de Registro b) Kardex patronal, 		
11	Hace la impresión del Resumen de Ingresos diarios del Sistema SII para cotejar el importe con el liquidador de Cotizaciones	Cajero División Tesorería Oficina Nal	a) Resumen de Ingresos del Día		
12	Finaliza el procedimiento recibe el Resumen de Ingresos del Día, revisa y verifica los ingresos con los comprobantes.	Liquidador – Kardista Sección Fiscales Especiales	a) Resumen de Ingresos del Día		

3. FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO REGULARIZACION DE APORTES SECTOR ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADO (TGN) Y BENEMÉRITOS DE LA PÁTRIA EN FORM. RCI-1D



4. REGULARIZACIÓN DE APORTES SECTOR ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADO

4.1 PROCEDIMIENTOS DE FISCALES ESPECIALES Regularización de Aportes Sector Pasivo (3%) Regionales (Interior) y Distritales informan RCI-1D

Objetivo del Procedimiento
<ul style="list-style-type: none"> Mejorar los sistemas de ingreso de aportes y control a través de la Sistematización de la información SII para incrementar la recaudación de aportes patronales aplicando procesos y procedimientos
Ámbito de aplicación
<ul style="list-style-type: none"> A nivel Nacional

Insumos
Sector pasivo: <ul style="list-style-type: none"> Planillas de Rentas por Regionales Formulario RCI-1D más 4 copias
Normas de Operaciones
<ul style="list-style-type: none"> D.S. 25714 de 23-03-2000 D.L. 13214 de 24/12/1975 Código de la Seguridad Social y su Reglamento D.S 3008 de 07/12/2016

❖ PROCEDIMIENTO

Nº	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONS.	DOCUMENTO Y/O FORMULARIOS	TIEMPO	
				OPERAC.	ACUMULAD
1	Presenta documentación a la Sección Fiscales Especiales para su revisión	Entidades	a) Planillas se asegurados Regionales y Distritales b) Cheque visado por el banco		
2	En base a los documentos presentados se ingresa al sistema SII con: - Número patronal de la Entidad y N° de comprobante, el sistema asigna el numero correlativo del comprobante a liquidar - el sistema muestra el mes que corresponde liquidar - se introduce los datos a las casillas que solicita el sistema como ser el N° de trabajadores,	Liquidador Kardista Sección Fiscales Especiales	a) Planillas se asegurados Regionales y Distritales b) Cheque visado por el banco c) Form.RCI-1D mas 4 copias		

	<p>total salarios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al reverso del comprobante automáticamente registra el detalle de las Regionales y Distritales con el respectivo aporte. - liquida el 3% y procesa el Form. RCI-1D en el sistema. - verifica si todo está bien ejecutado, valida el pago y envía información al cajero recaudador de Tesorería Of. Nal para su impresión y cobro del importe. 				
3	<p>Entrega al Cajero recaudador Oficina Nal. el Form. RCI-1D con cuatro copias con las respectivas firmas de la Entidad y del Liquidador adjunto cheque visado para su impresión y cobro del aporte.</p>	<p>Liquidador - Kardista Sección Fiscales Especiales</p>	<p>a) Formulario RCI-1D b) 4 Copias RCI-1D</p>	<p>En el día</p>	<p>En el día</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> - Cobra el efectivo o cheque visado por el Banco según el Form. RCI-1D procesado en el sistema SII. - El importe pagado por la Entidad se registra automáticamente en el kardex del sistema con deficiencias. - Se queda con la Copia 1 para Control interno de caja y remite el original y 3 copias con registro de cobro al Liquidador – kardista 	<p>Cajero División Tesorería Of. Nal.</p>	<p>a) Form.RCI-1D mas 4 copias</p>		
5	<p>Desglosa el original y las 3 copias del Formulario RCI-1D de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Original se entrega a la Entidad - Copia 2 Archivo de Sección - Copia 3 Dpto. Nal. Contabilidad - Copia 4 Liquidador – Kardista. 	<p>Liquidador - Kardista Sección Fiscales Especiales</p>	<p>a) Original Secretaria Sección Fiscales Especiales b) Copia Archivo de la Sección c) Copia Departamento Nal. de Contabilidad d) Copia Liquidador Kardista (Sección Fiscales Especiales)</p>		

6	<p>Registró manual de los aportes del día en los kardex patronales de las diferentes Instituciones según razón social y número patronal, <u>hasta que se subsane las deficiencias por el Dpto. Nal de Sistemas.</u></p> <p>En las planillas de salarios sella manualmente el número del comprobante asignado por el sistema</p>	Liquidador – Kardista Sección Fiscales Especiales	<p>b) Libro de Registro</p> <p>c) Kardex patronal,</p>		
7	<p>Hace la impresión del Resumen de Ingresos diarios del Sistema SII para cotejar el importe con el liquidador de Cotizaciones</p>	Cajero División Tesorería Oficina Nal	d) Resumen de Ingresos del Día		
8	<p>Finaliza el procedimiento recibe el Resumen de Ingresos del Día, revisa y verifica los ingresos con los comprobantes.</p>	Liquidador – Kardista Sección Fiscales Especiales	e) Resumen de Ingresos del Día		

5. REGULARIZACIÓN DE APORTES SECTOR ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADO (Regularización de Aportes Instituto Boliviano de la Ceguera (5%) en Form. RCI-1D)

RESPONSABLE DEL PROCESO:	SECCIÓN FISCALES ESPECIALES	Código del Proceso: CNS-MPP - 001
--------------------------	-----------------------------	--------------------------------------

Objetivo del Procedimiento

- Mejorar los sistemas de regularización de ingresos y control a través de la sistematización del Sistema SII e incrementar la recaudación de aportes por la Administración Pública

Ámbito de aplicación

- A nivel Nacional

Insumos

Instituto Boliviano de la Ceguera:

- Planillas y Boletas de Pago del M.E.F.P. (Anual).
- Formulario RCI-1D más 4 copias (Interior)

Normas de Operaciones

- D.S. 25714 de 23-03-2000
- D.L. 13214 de 24/12/1975
- Código de la Seguridad Social y su Reglamento
- D.S. 3008 de 07/12/2016

❖ PROCEDIMIENTO

Nº	DESCRIPCIÓN DE TAREAS	RESPON.	DOCUMENTO Y/O FORMULARIOS	TIEMPO	
				OPERACIÓN	ACUMULAD.
1	Remite nota solicitando la regularización de aportes adjunta documentación.	Directorio del Instituto Bol. Ceguera	a) Planillas de asegurados de 8 Regionales y Distritales (Interior) b) Boletas Bancarias elaborados por el M.E.F.P.		
2	Instruye mediante memorándum el ingreso del aporte (5%) anual del Instituto Bol. de la Ceguera adjuntando documentación	Jefatura Dpto. Nal. de Cotizaciones	a) Planillas de asegurados de 8 Regionales y Distritales (Interior) b) Boletas Bancarias elaborados		

			por el M.E.F.P.		
3	<p>En base a los documentos presentados se ingresa al sistema SII con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número patronal de la Entidad y N° de comprobante, el sistema asigna el numero correlativo del comprobante a liquidar - el sistema muestra el mes que corresponde liquidar - se introduce los datos a las casillas que solicita el sistema como ser el N° de trabajadores, total salarios - Al reverso del comprobante automáticamente registra el detalle de las Regionales y Distritales con el respectivo aporte. - liquida el 3% y procesa el Form. RCI-1D en el sistema. - verifica si todo está bien ejecutado, valida el pago y envía información al cajero recaudador de Tesorería Of. Nal para su impresión y cobro del importe. 	Liquidador Kardista Sección Fiscales Especiales	<ul style="list-style-type: none"> a) Planillas se asegurados de 8 Regionales y Distritales (Interior) b) Boletas Bancarias elaborados por el M.E.F.P. c) Form. RCI-1D más 4 copias 		
4	Entrega al Cajero recaudador Oficina Nal. el Form. RCI-1A con cuatro copias con las respectivas firmas de la Entidad y del Liquidador adjunto cheque visado para su impresión y cobro del aporte.	Liquidador Kardista Sección Fiscales Especiales	<ul style="list-style-type: none"> a) Formulario RCI-1D b) 4 Copias RCI-1D 	En el día	En el día
5	<ul style="list-style-type: none"> - Cobra el efectivo o cheque visado por el Banco según el Form. RCI-1D procesado en el sistema SII. - El importe pagado por la Entidad se registra automáticamente en el kardex del sistema con deficiencias. - Se queda con la Copia 1 para Control interno de caja y remite el original y 3 copias con registro de cobro al Liquidador – kardista 	Cajero División Tesorería Of. Nal.	<ul style="list-style-type: none"> a) Form.RCI-1D mas 4 copias 		
6	<p>Desglosa el original y las 3 copias del Formulario RCI-1D de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Original se entrega a 	Liquidador Kardista Sección	<ul style="list-style-type: none"> a) Original Secretaria Sección Fiscales Especiales 		

	<p>la Entidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia 2 Archivo de Sección - Copia 3 Dpto. Nal. Contabilidad - Copia 4 Liquidador – Kardista. 	Fiscales Especiales	<ul style="list-style-type: none"> b) Copia Archivo de la Sección c) Copia Departamento Nal. de Contabilidad d) Copia Liquidador Kardista Sección Fisc. Esp. 		
7	<p>Registró manual de los aportes del día en los kardex patronales de las diferentes Instituciones según razón social y número patronal, <u>hasta que se subsane las deficiencias por el Dpto. Nal de Sistemas.</u></p> <p>En las planillas de salarios sella manualmente el número del comprobante asignado por el sistema</p>	Liquidador – Kardista Sección Fiscales Especiales	<ul style="list-style-type: none"> a) Libro de Registro b) Kardex patronal, 		
8	<p>Hace la impresión del Resumen de Ingresos diarios del Sistema SII para cotejar el importe con el liquidador de Cotizaciones</p>	Cajero División Tesorería Oficina Nal	<ul style="list-style-type: none"> a) Resumen de Ingresos del Día 		
9	<p>Finaliza el procedimiento recibe el Resumen de Ingresos del Día, revisa y verifica los ingresos con los comprobantes.</p>	Liquidador – Kardista Sección Fiscales Especiales	<ul style="list-style-type: none"> a) Resumen de Ingresos del Día 		

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. CONCLUSIONES

En este contenido, a partir de los resultados obtenidos y los objetivos planteados en el presente trabajo investigativo se exponen las siguientes conclusiones del Proyecto de Grado.

En conclusión al objetivo general de esta investigación, se puede afirmar que la propuesta diseñada contempla una sistematización técnica de las principales tareas de fiscalización y control del pago de aportes patronales del régimen de salud a corto plazo, que realiza la Caja Nacional de Salud mediante el Departamento Nacional de Cotizaciones y en particular la Sección de Fiscales Especiales a las empresas e instituciones públicas, de esta forma se han podido estandarizar sus procedimientos en coordinación con los profesionales encuestados y que participaron del estudio efectuado, este instrumento diseñado permitirá con su implementación la mejora de la eficacia y eficiencia en la ejecución de sus liquidaciones.

El primer objetivo específico cumplido, derivado de la aplicación de los instrumentos metodológicos aplicados, ha permitido identificar que el Departamento de Cotizaciones en particular y específicamente la Sección Fiscales Especiales de la CNS -a la fecha de este trabajo- NO cuenta con tareas y operaciones estandarizadas, referidas a la Fiscalización del pago de Aportes Patronales de las Instituciones Públicas; Además que no se tienen elementos de control, herramientas o normativas institucionales aprobadas o socializadas por la autoridad correspondiente. Únicamente refieren que su trabajo se fundamenta en las disposiciones legales vigentes, las cuales están dispersas y deben ser revisadas constantemente para identificar las acciones a realizar en este trabajo fiscalizador por cada responsable Inspector o Auditor de Empresas.

En respuesta al segundo objetivo específico planteado en este Proyecto de Grado, se ha podido establecer aquellas principales herramientas, técnico administrativas, además de las normativas vigentes, que son utilizadas o aplicadas por los técnicos, inspectores y auditores de empresas de la Sección de Fiscales Especiales, en el cumplimiento de sus funciones o tareas principales; Estas son:

- Nota de solicitud baja por la Entidad
- Balance de cierre (baja definitiva)
- Cese o baja del NIT (baja definitiva)
- Finiquito de Trabajadores (definitiva.)
- Estados Financieros de los últimos 5 años (baja definitiva)
- Formulario AVC-07 “Aviso de Baja del Asegurado”
- Estados financieros últimos 2 años (baja Temporal)
- Formulario AVC-03 “Aviso de Novedad del Empleador”
- Emisión del informe previa evaluación si procede a la baja adjunto formulario de baja AVC-03 más copia y remite a Jefe de Sección Fiscales Especiales
- Informe Final
- D.S. 25714 de 23-03-2000
- D.L.13214 de 24/12/1975 Art. 64
- R.A 159 de 29/12/05 de INASES
- LEY de 14 de diciembre de 1956 Código de la Seguridad Social y su Reglamento
- D.S. 3008 07/12/2016
- LEY 2434 de 21/12/2002
- D.L. 890 de 26/01/2017

El tercer objetivo específico se cumplió habiendo Diseñado una Guía de Trabajo o Manual de Procedimientos donde se han elaborado Flujogramas en correlación a los procedimientos establecidos mediante la aplicación de un formato único para describir, así como graficar de forma clara, precisa y ordenada, cada una de las tareas y operaciones que se aplican en la unidad de estudio.

Todo lo anterior con el fin de cumplir las tareas de Fiscalización de instituciones públicas en la Sección de Fiscales Especiales de la CNS.

A partir de la construcción efectuada en la Propuesta que se presenta en este Proyecto de Grado, se cumplió con el último objetivo específico, al efectuar de manera ordenada, secuencial y gráfica; La sistematización de las tareas y procedimientos principales que debe efectuar la Sección de Fiscales Especiales del Departamento de Cotizaciones de la CNS, estandarizando mediante este instrumento el Control y Fiscalización del pago de Aportes Patronales de las Empresas e Instituciones Públicas afiliadas a la CNS, con lo cual se podrá coadyuvar a la mejora de la eficiencia y eficacia en sus liquidaciones, así como las demás operaciones ya establecidas sistemáticamente.

2. RECOMENDACIONES

Con base en las conclusiones anteriores y con relación al tema de investigación se expone las siguientes consideraciones que deben tomarse en cuenta, se recomienda lo siguiente. Para aplicar y poner en práctica lo establecido se recomienda la elaboración de un Manual de procesos y procedimientos que ayude a la Sección Fiscales Especiales del Departamento Nacional de Cotizaciones, a cumplir con los objetos, procesos y procedimientos que sean de utilidad y aplicabilidad para esta Área donde se especifique claramente los pasos que se debe seguir para cada una de sus funciones principales.

Asimismo de acuerdo a recomendación institucional, organizacional y profesional, se recomienda revisar periódicamente el manual de procesos y procedimientos, por lo menos cada dos años.

Se recomienda la actualización del manual de funciones para la Sección Fiscales Especiales del Departamento Nacional de Cotizaciones.

BIBLIOGRAFÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMAYA FORERO, Mónica Alexandra. Organización y Diseño de Manuales de Procedimiento de las Áreas funcionales de Aduanas Ltda. Tesis de Grado. Universidad de la Salle. Bogotá. 2000.
- BAQUERO, M. (2013). Manual Práctico de Control Interno. Barcelona: PROFIT.
- BERNAL, César A. (2010) Metodología de la investigación. Tercera edición Pearson Educación, Colombia.
- BERNAL, C. A. (2000). Innovación y cultura de las organizaciones en tres regiones de Colombia. Santafé de Bogotá: Colciencias/Corporación Calidad.
- BLAXTER, L., HUGHES, C. Y TIGHT, M. (2000) Cómo se hace una investigación. Colección Herramientas Universitarias. Barcelona: Gedisa.
- CHACÓN, W. (2002). El control interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones. Fulldocs.
- CHIAVENATO, I. (2004.). Introducción a la Teoría General de la Administración. España: Séptima Edición, McGraw-Hill/ Interamericana, editores.
- FINCOWSKY, Franklin. (1990) Organización de Empresas, Análisis Diseño y Estructura, México, FCA – UNAM.

- FONSECA BORJA, René. (2004) Auditoría Interna: Un enfoque moderno de planificación, ejecución y control. Guatemala: Artes Gráficas Acrópolis.
- FAO/PESA Centroamérica. 2003. Memoria del 1er Taller Nacional de Sistematización.
- GRASSEAU, P. (2002) Teoría y ciencia, Madrid, Ciencia al día.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. y OTROS (2010) Fundamentos de metodología de la investigación, México, McGraw-Hill.
- JARA, Óscar. 1998. Para sistematizar experiencias. Centro de Estudios y Publicaciones ALFORJA. San José.
- Jara, Oscar. Para sistematizar experiencias. Selección de lecturas sobre sistematización.-La Habana: CIEll Graciela Bustillosll Asociación de Pedagogos de Cuba, 2003.--p.5 , Ibídem, p. 6
- KOONTZ, Harold y WEIHRICH, Heinz (1994) Administración, Una perspectiva global, México. McGraw Hill.
- MALHOTRA, N. (2004). Investigación de Mercados (4ta. Edición). Prentice Hall. México.
- PARDINAS, Felipe. (2001) Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales, Argentina, Siglo veintiuno.
- REINOSO CIFUENTES, Víctor. (2004)El proceso Administrativo y su aplicación en las empresas. pág. 14.
- ROBBINS, Stephen P. y COULTER, Mary. (2009) Administración (10ed). México. Pearson.

- RODRÍGUEZ, Francisco y Otros: Introducción a la Metodología de las Investigaciones Sociales, Ed. Política, La Habana, 1982, pág. 34
- ROJAS SORIANO, Raúl. (2004) El Proceso de la Investigación Científica, Séptima reimpresión, México, Trillas.
- STAN, Alan. (1980) Lógica formal y simbólica, México, Apuntes del estudiante.
- TAMAYO Y TAMAYO, Mario. (2009) El proceso de la investigación científica, México, Limusa.
- VEGA CALVA, Paulina Alexandra. (2008) Diseño de un Manual de Control Interno.
- ZORRILLA A., Santiago; TORRES X., Miguel; LUIZ CERVO, Amado; ALCINO BERVIAN, Pedro. (1997) Metodología de la Investigación, Editorial Mc Graw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. México, D.F., pág. 24, 25

Referencias de Páginas Web o Internet

- ESPINOSA, Roberto. El Análisis FODA. Recuperado de <http://robertoepinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/> Visitada el 14/09/2017
- GÓMEZ, G. (2001). Auditoría de Control Interno. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/Auditoría-del-control-interno/>
- PÉREZ PORTO, Julián y GARDEY, Ana. (2011). Actualizado: 2014. Definición de: Definición de fiscalización (<https://definicion.de/fiscalizacion/>)
- SÁNCHEZ, Juan. Control Externo (2010) <http://auditoria3.obolog.es/control-externo-empresa-881685>

ANEXO N° 1

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Análisis de Riesgo

Son los procesos necesarios para la identificación y el análisis de amenazas, vulnerabilidades y posibles daños, generando la planificación de respuestas, y el seguimiento de los eventos a condiciones que puedan afectar los objetivos del proyecto

Análisis de Sensibilidad

Adopción de la función de densidad de probabilidad para cada una de las variables críticas, el cálculo de la función de densidad de probabilidad de los indicadores de evaluación la discusión de los resultados

Área de Influencia Directa

Corresponde al conjunto de áreas que recibirán impactos o influencias directas a partir de la identificación del Derecho de Vía (DDV)

Beneficio Marginal

Beneficio que una persona recibe al consumir una unidad más de bien o servicio Ceteris Paribus Abstracción que utiliza la economía para comparar dos variables mientras las demás permanecen constantes

Cómputos Métricos

Cálculo y/o estimación de las cantidades de los distintos componentes que componen una obra y cualquier otro elemento integrante del proyecto o de un servicio profesional relacionado con obras.

Conservación

En términos de proyectos viales, corresponde a las actividades específicas destinadas a garantizar el mejoramiento, rehabilitación la preservación de las condiciones óptimas de operación y transitabilidad de las vías.

Costos de Operación Vehicular

Miden el consumo, en términos de dinero, que le representa al usuario, operar en una determinada vía. El mismo se determina de acuerdo al tipo de trazado del camino que se recorre y la categoría de topografía. La unidad con que se expresa el COV es el "\$/Km"; o sea, se trata de un valor en unidades monetarias por unidad de longitud de circulación, tomando a ésta como de 1 Km.

Los componentes de los costos de operación de vehículos son los siguientes: Combustible, lubricantes, llantas, repuestos, conservación y reparación, depreciación del vehículo, intereses, costos de tripulación, impuestos, licencias, permisos, seguros, gastos administrativos

Costo de Oportunidad Social

Cambio en el bienestar social de una nación producido por la ejecución de un proyecto

Costo Marginal

Incremento del Costo Total al producir una unidad adicional del bien o servicio, siendo el Costo Total la suma de los costos fijos y de los costos variables en el corto plazo.

Costos Hundidos

Los costos que han sido irrevocablemente comprometidos y que no tienen apoyo o valor de realización, y no se incluirán en la evaluación.

Curva de la Demanda

Función entre la cantidad (q) y el precio (p) del bien o servicio considerado

Eficiencia Económica

Producir al menor costo posible. Condiciones productivas que proveen el máximo producto con los recursos y la tecnología disponibles.

Eficiencia Técnica

Examina la relación entre el producto o resultado generado y la cantidad de un determinado insumo utilizado en su generación

Estudio de Tráfico

Tiene por finalidad cuantificar, clasificar y conocer el volumen de los vehículos que se desplazan por una carretera

Evaluación Financiera Privada

Corresponde a aquella evaluación basada en la comparación de costos financieros de la inversión versus los ingresos monetarios (aprecios de mercado) generados especialmente por concepto de pago de peaje. Es decir, corresponde al escenario en el cual el privado se haría cargo ya sea de la inversión, conservación y/o operación de la carretera con el objetivo de obtener réditos financieros a cambio de responsabilizarse de alguna o todas las instancias mencionadas.

Evaluación Socioeconómica

También conocida como análisis costo beneficio y se define como el conjunto de herramientas para poder analizar proyectos y políticas, con el propósito de destinar los recursos de una manera más equitativa y eficiente para la población nacional además de que estos recursos generen bienestar a la sociedad.

Excedente de los Contribuyentes

Diferencia entre los ingresos recaudados como impuestos y los gastos como pago de subvenciones

Excedente del Consumidor

Diferencia entre lo que los consumidores están dispuestos a pagar por un bien o servicio y lo que efectivamente pagan

Excedente del Productor

Diferencia entre lo que los productores están dispuestos a obtener por producir un bien o servicio y lo que efectivamente reciben.

Fase de Ejecución

Comprende desde la decisión de ejecutar el PIP y se extiende durante la ejecución física hasta que el mismo está listo para entrar en operación.

Fase de Operación

Comprende las acciones relativas al funcionamiento del proyecto para garantizar que ocurran los beneficios identificados durante la fase de pre Inversión

Fase de Pre Inversión

Comprende todos los estudios que se deben realizar sobre un PIP desde la identificación a nivel de idea en el Plan Nacional de Desarrollo, hasta la toma de decisión de su ejecución, postergación o abandono

Fuente Documental Primaria

Origen de la Información directa obtenida del consumidor, productor, etc. Fuente documental que considera información de primera mano relativa a un fenómeno que se desea investigar.

Fuente Documental Secundaria

Origen de la Información referida a Trabajos, estudios, estadísticas ya realizadas. Su carácter de fuente secundaria no implica menos veracidad o utilidad que la información de fuente primaria.

Horizonte de Evaluación

Es el período que se establece para evaluar los beneficios y los costos atribuibles a un PIP.

Incertidumbre

Situación en la cual se desconoce la probabilidad de un suceso por lo que no es posible asignar una distribución de probabilidades a los posibles resultados

Ley de la Demanda

Axioma económico según el cual, si no cambian el resto de las variables, la cantidad demandada de un bien disminuye en la medida que aumenta su precio.

Modalidad de Contratación Llave en Mano

Contratos que contemplan tanto la realización de estudios de ingeniería los cuales una vez concluidos dan pie al inicio de la construcción

Modelo HDM

“Highway Development and Management” del Banco Mundial es una herramienta informática diseñada para la evaluación de los aspectos técnicos y económicos de proyectos de inversión vial. La versión 4 de esta herramienta es la última disponible.

Precio CIF

Es el precio de un bien que incluye el flete y el seguro hasta el lugar donde se solicita el bien (Cost Insurance and Freight)

Precio FOB

Es el precio de en el cual el vendedor asume los gastos hasta la puesta de la mercadería en el medio de transporte (Free on Board) Término usado en comercio internacional para indicar que el precio de venta de un artículo incluye el valor de la mercancía y los gastos de transporte hasta punto de embarque. Este costo excluye costo de flete y seguros

Precio Sombra

El Precio Social o Precio Sombra, llamado también precio de cuenta, es una medida monetaria del cambio en el bienestar de la comunidad debido a un cambio muy pequeño en la disponibilidad de Bienes finales o Factores de Producción. En otras palabras, el Precio Sombra es el Valor de la contribución a los objetivos socioeconómicos de un cambio marginal del Bien o factor.

El concepto es fundamental en evaluación social de proyectos, por cuanto ella se realiza sobre la base de precios sociales. La valoración de los Bienes realizada por los agentes individuales puede diferir del valor social de dichos Bienes debido a las presenciadas distorsiones, las que en definitiva generan diferencias entre los Precios de Mercado y los precios sociales. Estas distorsiones aún pueden existir en situaciones de Competencia casi perfecta, como es el caso de las Externalidades. De tal modo que el Precio Sombra corresponde al precio de mercado, pero corregido considerando dichas distorsiones con el fin de precisar el verdadero Valor que asigna la comunidad a un determinado Bien.

Precio unitario

Es el costo por artículo, o el costo por unidad de medida. El precio es lo que debe pagarse al comprar una unidad más. Por lo tanto, el precio es siempre marginal y, por lo tanto, unitario.

El precio unitario, se considerara como el importe de la remuneración o pago total que debe cubrirse al contratista por unidad de concepto terminado ejecutado conforme al proyecto, especificaciones y normas de calidad.

Presupuesto

Se entiende como presupuesto de un proyecto a la determinación previa de la cantidad de dinero necesaria para realizar una obra, a cuyo fin se toma como base los precios unitarios de los ítems considerados en el emprendimiento y los correspondientes volúmenes de obra identificados. Además es de suma importancia la experiencia adquirida en otras construcciones de índole semejante.

Situación “con Proyecto”

Esta situación corresponde a la implementación íntegra del proyecto, incluye las principales acciones y obras llevadas a cabo para resolver la problemática u oportunidad de ejecución planteada. Además contempla el impacto que representará en la oferta relevante para el proyecto

Situación “Sin Proyecto”

Considerada la „Alternativa Base”, es la utilización óptima de la infraestructura vial existente y que únicamente requiere inversiones marginales o adecuación de las que actualmente se efectúan sobre la vía mejorando su estándar, frecuencia etc.

Tasa de Descuento

Valor que refleja la preferencia de la sociedad por el presente frente al futuro que se considera en el análisis

Tasa Social de Descuento

Costo de oportunidad de los recursos utilizados en un proyecto

ANEXO N° 2

CUESTIONARIO A PROFESIONALES Y TÉCNICOS (FUNCIONARIOS C.N.S.) SECCIÓN FISCALES ESPECIALES

1. ¿Usted ha sido capacitado o tuvo alguna inducción para efectuar el trabajo de fiscalización que realiza en esta oficina?

a) SI b) NO

2. Según su conocimiento, mencione cual es el objetivo principal de la Sección Fiscales Especiales de la CNS.

3. En su experiencia laboral, dentro la C.N.S. Los procedimientos de la Sección Fiscales Especiales que permiten efectuar el Control y Fiscalización de los Aportes al Seguro a Corto Plazo de la Caja Nacional de Salud, que realizan las Instituciones Públicas. ¿Han sido socializados o sistematizados?

a) SI b) NO

¿Por qué?

4. Los procedimientos que usted conoce ¿Tienen algún manual o guía de trabajo, que sistematice los procesos básicos para efectuar la labor asignada de acuerdo a su cargo y el objetivo de la Sección Fiscales Especiales?

a) SI b) NO

¿Por qué?

5. En su opinión profesional, considera que el Diseño de un Manual o Guía de Trabajo, que Sistematice los Procesos Básicos de la Sección Fiscales Especiales, sería:

- a) Muy Importante b) Importante c) Mas o Menos Importante

¿Por qué?

6. Estaría de acuerdo en apoyar una Propuesta de un Manual o Guía de Trabajo, que Sistematice los Procesos Básicos de la Sección Fiscales Especiales.

- a) SI b) NO

¿Por qué?

7. Puede explicar brevemente de acuerdo a sus funciones como Inspector o Auditor ¿En qué forma y como se realiza la Fiscalización de los aportes que tiene bajo su control o supervisión?

MUCHAS GRACIAS...jj

ANEXO N° 3

**GUÍA DE ENTREVISTA – AUTORIDADES Y EX AUTORIDADES C.N.S.
SECCIÓN FISCALES ESPECIALES**

NOMBRE COMPLETO:.....

CARGO DEL (LA) ENTREVISTADO(A):.....

FECHA ENTREVISTA:.....

1. ¿Usted, es o ha sido Jefe de la Sección de Fiscales Especiales?

a) SI

b) NO

2. ¿Cuánto tiempo es o ha sido Jefe de la Sección de Fiscales Especiales?

3. En su experiencia profesional, laboral y como autoridad en la C.N.S., mencione cual es el objetivo principal de la Sección Fiscales Especiales dependiente del Departamento Nacional de Cobranzas.

4. Según su opinión. Los procedimientos de la Sección Fiscales Especiales que permiten efectuar el Control y Fiscalización de los Aportes al Seguro a Corto Plazo de la Caja Nacional de Salud, que realizan las Instituciones Públicas. ¿Han sido socializados o sistematizados?

a) SI

b) NO

¿Por qué?

5. Según su experiencia en la C.N.S., como beneficiaría el Diseño de un Manual o Guía de Trabajo, que Sistematice los Procesos Básicos de la Sección Fiscales Especiales

6. Estaría de acuerdo en apoyar una Propuesta de un Manual o Guía de Trabajo, que Sistematice los Procesos Básicos de la Sección Fiscales Especiales.

a) SI

b) NO

¿Por qué?

MUCHAS GRACIAS...!!